



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniera Financiera**

**Tema:**

---

**“Modelo de gestión de riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
Crediambato Limitada”**

---

**Autora:** Llerena Rodríguez, Andrea Alejandra

**Tutor:** Ing. Pérez Briceño, Juan Carlos, MBA.

Ambato – Ecuador

2020

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Ing. Juan Carlos Pérez Briceño, MBA. con cédula de identidad N° 110338250-1 en mi calidad de Tutor del análisis de caso sobre el tema: **“MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMBATO LIMITADA”**, desarrollado por Andrea Alejandra Llerena Rodríguez de la carrera de Ingeniería Financiera, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato, y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante del organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, octubre de 2020

**TUTOR**



---

Ing. Juan Carlos Pérez Briceño, MBA.

C.I. 110338250-1

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Andrea Alejandra Llerena Rodríguez, con cédula de identidad N° 1803514213, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Análisis de Caso, bajo el tema: **“MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMBATO LIMITADA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Análisis de Caso.

Ambato, octubre de 2020

**AUTORA**



---

Andrea Alejandra Llerena Rodríguez

C.I. 1803514213

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este análisis de caso, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este análisis de caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, octubre de 2020

### **AUTORA**



---

Andrea Alejandra Llerena Rodríguez

C.I. 1803514213

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: “**MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMBATO LIMITADA**”, elaborado por Andrea Alejandra Llerena Rodríguez, estudiante de la carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, octubre de 2020



Dra. Mg. Tatiana Valle

**PRESIDENTE**



Ing. Mg. Ana Córdova

**MIEMBRO CALIFICADOR**



Dr. José Luis Viteri

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

A mi familia por concederme lo mejor de ellos en cada maravilloso día. A Ti padre supremo por la fortaleza, la salud y la esperanza que tú me has brindado en cada día de mi vida para cumplir mis metas, a él que ha hecho un camino donde no hay, y me ha concedido mis peticiones de mi corazón, apartando cualquier tristeza y preocupación de mi vida y derramando sobre mí, y mi familia una lluvia de bendiciones y mucha fortaleza para seguir adelante.

*“Dios padre eterno pongo en tus manos lo que está fuera de mi alcance”*

***Andrea Alejandra***

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica de Ambato, a los docentes de la carrera de Ingeniería Financiera, al Ing. Juan Carlos Pérez Briceño MBA, Tutor de mi Proyecto de Titulación Análisis de Caso, por sus conocimientos y por ser una guía excelente en el proceso del desarrollo del análisis de caso.

A mi esposo, mi hijo y mi hermana quienes a lo largo de mi vida han velado por mi éxito, siendo mi apoyo espiritual en todo momento, brindándome todo su amor, comprensión, sacrificio, valores que me han inculcado que con sus consejos y ese amor depositado en mí confianza sea un reto de emprendedor sin dudar de mí inteligencia y capacidad, mil gracias una vez más Ing. Juan Carlos Pérez Briceño MBA, por ser una fuerza, y poder orientarme en el desarrollo de este Análisis de Caso que con sus erudiciones he alcanzado mi éxito profesional de pregrado.

*“El Universo es muy grande como la mente del ser humano, pero hay que aprender en la vida a conspirar con los pensamientos para alcanzar el éxito”*

***Andrea Alejandra***

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**TEMA:** “MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMBATO LIMITADA”

**AUTORA:** Andrea Alejandra Llerena Rodríguez

**TUTOR:** Ing. Juan Carlos Pérez Briceño, MBA

**FECHA:** Octubre 2020

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio de caso se realizó, con el tema modelo de gestión de riesgo de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “Crediambato Limitada.”, con el objetivo general, describir el modelo de gestión de riesgo de crédito de la COAC. Se examinó la gestión de crédito de los informes de riesgos, para el análisis de solvencia y activos fijos sobre patrimonio. Se analizó las características relevantes que influyen en el comportamiento de pago de socios que solicitaron un préstamo correspondiente al segmento de microcrédito, esto con la finalidad de comparar la gestión de riesgo de crédito actual de la COAC “Crediambato Ltda.”, con la situación hipotética de la aplicación del modelo Scoring, para determinar el control riesgo financiero y la concesión de préstamos, por medio de las solicitudes de crédito. La metodología aplicada fue el paradigma crítico propositivo positivista, con una investigación cuantitativa, se utilizó las técnicas de análisis documental y fichas de observación existentes en la unidad de gestión de microcrédito para la recolección de la información de los procesos de crédito. El resultado de la descripción del modelo en la cooperativa permitió narrar la gestión de riesgo de crédito, del período 2017-2018, para la administración de gestión integral de riesgos. Conforme a la aplicación del modelo Scoring que se analizó, se concluye que el cliente no califica o no aprueba ser apto para la concesión del crédito, que al estudiar su caso da como resultado un “alto riesgo” para la gestión de cobros en el crédito a conceder.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** PRÉSTAMO, MICROCRÉDITO, RIESGO DE CRÉDITO, ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN INTEGRAL.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING**  
**CAREER OF FINANCIAL ENGINEERING**

**TOPIC:** “CREDIT RISK MANAGEMENT MODEL OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE CREDIAMBATO LIMITADA”

**AUTHOR:** Andrea Alejandra Llerena Rodríguez

**TUTOR:** Ing. MBA. Juan Carlos Pérez Briceño

**DATE:** October 2020

**ABSTRACT**

This case study was carried out, with the topic of the credit risk management model of the Savings and credit cooperative “Crediambato Limitada.”, with the general objective of describing the credit risk management model of the COAC. The relevant characteristics that influence the payment behavior of partners who applied for a loan corresponding to the microcredit segment were analyzed, in order to compare the current situation regarding credit risk management with the hypothetical reality of the application of the model. Scoring that determined a probability of default in the control of financial risk and the granting of credit in the COAC. The applied methodology was the positive positivist critical paradigm, with a quantitative investigation; in addition, the documentary analysis techniques and observation cards existing in the COAC of the microcredit management unit were used to collect information on credit processes. The result of the description of the model, allowed narrating credit risk management, from the 2017-2018 period, for the administration of comprehensive risk management. Pursuant to the application of the Scoring model that was analyzed, it is concluded that the client does not qualify or does not approve of being suitable for the granting of the credit, which when studying his case results in a high risk for the management of collections in the credit to grant.

**KEYWORDS:** LOAN, MICROCREDIT, CREDIT RISK, ADMINISTRATION, COMPREHENSIVE MANAGEMENT

## ÍNDICE GENERAL

| <b>CONTENIDO</b>                               | <b>PÁGINA</b> |
|--|---------------|
| <b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>                    |               |
| <b>PORTADA .....</b>                           | <b>i</b>      |
| <b>APROBACIÓN DEL TUTOR .....</b>              | <b>ii</b>     |
| <b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....</b>            | <b>iii</b>    |
| <b>CESIÓN DE DERECHOS .....</b>                | <b>iv</b>     |
| <b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....</b>   | <b>v</b>      |
| <b>DEDICATORIA .....</b>                       | <b>vi</b>     |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>                    | <b>vii</b>    |
| <b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>                 | <b>viii</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                          | <b>ix</b>     |
| <b>ÍNDICE GENERAL.....</b>                     | <b>x</b>      |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>                   | <b>xiv</b>    |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>                  | <b>xv</b>     |
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                       | <b>1</b>      |
| <b>CAPÍTULO I.....</b>                         | <b>3</b>      |
| <b>FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO .....</b>  | <b>3</b>      |
| 1.1 Tema .....                                 | 3             |
| 1.2 Antecedentes .....                         | 3             |
| 1.3 Justificación .....                        | 7             |
| 1.4 Objetivos .....                            | 14            |
| 1.4.1 Objetivo general .....                   | 14            |
| 1.4.2 Objetivos específicos.....               | 15            |
| 1.5 Preguntas de reflexión.....                | 15            |
| <b>CAPÍTULO II.....</b>                        | <b>16</b>     |
| <b>FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA .....</b> | <b>16</b>     |
| 2.1 Fundamentación teórica .....               | 16            |
| 2.2 Control.....                               | 16            |
| 2.3 Crédito.....                               | 17            |
| 2.3.1 Tipos de crédito.....                    | 17            |

|  |    |
|--|----|
| 2.3.2 Estructura de la cartera de crédito .....                                | 19 |
| 2.3.3 Políticas de crédito .....   | 19 |
| 2.3.4 Proceso de otorgamiento de crédito .....                                 | 20 |
| 2.3.5 Responsabilidades .....  | 21 |
| 2.3.6 Riesgo.....  | 22 |
| 2.3.6.1 Tipos de riesgo .....  | 23 |
| 2.3.7 Riesgo de crédito.....   | 24 |
| 2.3.7.1 Modelos de riesgo de crédito .....                                     | 25 |
| 2.3.7.2 Tipos de riesgo crediticio .....                                       | 25 |
| 2.3.7.3 Elementos del riesgo de crédito .....                                  | 26 |
| 2.3.7.4 Calificación de riesgo en la cartera de crédito .....                  | 28 |
| 2.3.7.5 Calificación de riesgo de crédito.....                                 | 28 |
| 2.3.7.6 Gestión de riesgos de crédito .....                                    | 31 |
| 2.3.7.7 Proceso en la gestión de riesgos de crédito.....                       | 32 |
| 2.3.8 Metodología para la medición del riesgo de crédito las 5 C .....         | 33 |
| 2.3.9 Metodologías para la estimación de probabilidad de incumplimiento.....   | 34 |
| 2.3.10 Factores que determinan el riesgo en las instituciones financieras..... | 38 |
| 2.3.11 Componentes de un crédito que determinan el nivel de riesgo.....        | 39 |
| 2.4 Recuperación.....  | 40 |
| 2.5 Financiamiento.....  | 41 |
| 2.6 Morosidad .....  | 42 |
| 2.6.1 Análisis de la morosidad .....   | 42 |
| 2.6.2 Gestión de la morosidad.....   | 43 |
| 2.7 Modelo .....   | 43 |
| 2.7.1 Tipos de modelos .....   | 45 |
| 2.8 Tipos de gestión .....   | 46 |
| 2.8.1 Procesos de gestión .....  | 48 |
| 2.8.2 Gestión financiera .....   | 49 |
| 2.8.3 Funciones .....  | 50 |
| 2.9. Estados financieros.....  | 51 |
| 2.9.1 Importancia del análisis financiero .....                                | 51 |
| 2.9.2 Propósito de los estados financieros .....                               | 52 |
| 2.9.3 Fuentes de información del análisis financiero .....                     | 53 |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.9.4 Análisis de estados financieros .....                         | 53        |
| 2.9.5 Proceso del análisis financiero .....                         | 54        |
| 2.9.5.1 Los indicadores financieros.....                            | 55        |
| 2.9.5.2 Métodos de análisis financiero.....                         | 56        |
| 2.10 Indicadores fundamentales.....                                 | 58        |
| 2.10.1 Liquidez.....  | 58        |
| 2.10.2 Rentabilidad .....   | 59        |
| 2.10.3 Riesgo de Liquidez.....                                      | 59        |
| 2.10.4 Índice de cobertura.....                                     | 60        |
| 2.10.5 Suficiencia patrimonial .....                                | 61        |
| 2.10.6 Calidad de activos .....                                     | 62        |
| 2.10.7 Cobertura de provisiones para la cartera.....                | 63        |
| 2.10.8 Eficiencia microeconómica.....                               | 64        |
| 2.11 Vulnerabilidad del patrimonio .....                            | 64        |
| 2.12. Devengando.....   | 65        |
| 2.13. Tipo de riesgo legal.....                                     | 66        |
| 2.13.1. Adquirientes de la obligación.....                          | 67        |
| 2.13.2. Central de riesgo .....                                     | 67        |
| 2.13.3. Seguimiento judicial y extrajudicial.....                   | 69        |
| 2.13.4. Cartera castigada .....                                     | 70        |
| 2.13.5. Cartera de crédito .....                                    | 71        |
| <b>CAPÍTULO III.....</b>  | <b>74</b> |
| <b>METODOLOGÍA .....</b>  | <b>74</b> |
| 3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información ..... | 74        |
| 3.2. Enfoque del análisis .....                                     | 75        |
| 3.3. Modalidad básica del análisis .....                            | 75        |
| 3.3.1. Investigación de campo .....                                 | 76        |
| 3.3.2. Investigación bibliográfica-documental.....                  | 76        |
| 3.4. Tipos de investigación .....                                   | 77        |
| 3.4.1. Investigación descriptiva.....                               | 77        |
| 3.5. Población y muestra.....                                       | 77        |
| 3.5.1 Población.....  | 77        |
| 3.5.2 Muestra.....  | 78        |

|  |            |
|--|------------|
| 3.6. Método de análisis de información .....         | 79         |
| 3.6.1. Método aplicado.....                          | 79         |
| 3.6.1.1. Técnicas.....                               | 79         |
| <b>CAPÍTULO IV .....</b>                             | <b>80</b>  |
| <b>DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO .....</b>         | <b>80</b>  |
| 4.1 Análisis y categorización de la información..... | 80         |
| 4.2 Descripción de la empresa .....                  | 80         |
| <b>CAPÍTULO V .....</b>                              | <b>118</b> |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>           | <b>118</b> |
| 5.1. Conclusiones .....                              | 118        |
| 5.2. Recomendaciones.....                            | 121        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>                             | <b>123</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                                  | <b>130</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

| CONTENIDO  | PÁGINA |
|--|--------|
| <b>Tabla 1.</b> Modalidad para la concepción de crédito.....   | 78     |
| <b>Tabla 2.</b> Características del crédito .....  | 80     |
| <b>Tabla 3.</b> Aplicación de un método posterior a la concepción del crédito. ....                                  | 83     |
| <b>Tabla 4.</b> Características del crédito. ....  | 85     |
| <b>Tabla 5.</b> Muestra de tendencias de riesgo alto, año 2018.....  | 95     |
| <b>Tabla 6.</b> Fórmula valor de riesgo (VAR) .....  | 97     |
| <b>Tabla 7.</b> Cálculo del valor en riesgo.....   | 98     |
| <b>Tabla 8.</b> Formula VAR.....   | 99     |
| <b>Tabla 9.</b> Requisitos para créditos comerciales basado en el manual de créditos ....                            | 101    |
| <b>Tabla 10.</b> Descripción de la concepción del crédito el análisis del riesgo .....                               | 104    |
| <b>Tabla 11.</b> Pasos a analizar por parte del cliente .....  | 106    |
| <b>Tabla 12.</b> Pasos a analizar al cliente si tiene capacidad .....  | 108    |
| <b>Tabla 13.</b> Pasos a analizar al cliente sobre capital .....   | 109    |
| <b>Tabla 14.</b> Pasos a analizar las garantías con las que cuenta el cliente .....                                  | 110    |
| <b>Tabla 15.</b> Pasos a analizar y cualificar las condiciones de riesgo de pagos cliente                            | 111    |
| <b>Tabla 16.</b> Aplicación del modelo Scoring.....  | 111    |
| <b>Tabla 17.</b> Gestión de riesgo /COAC Crediambato Cía. Ltda., (muestra dic. 2018)                                 | 113    |
| <b>Tabla 18.</b> Comparación de la situación actual de la gestión de riesgo-caso hipotético-<br>método Scoring ..... | 115    |

## ÍNDICE DE FIGURAS

| CONTENIDO   | PÁGINA |
|---|--------|
| <b>Figura 1.</b> Proceso de análisis financiero.....                            | 53     |
| <b>Figura 2.</b> Microcrédito .....   | 79     |
| <b>Figura 3.</b> Crédito de consumo.....  | 84     |
| <b>Figura 4.</b> Logotipo COAC “Crediambato Cía. Ltda.” .....                   | 88     |
| <b>Figura 5.</b> Examinar la gestión de crédito de los informes de riesgos..... | 88     |
| <b>Figura 6.</b> Análisis de solvencia-activos-patrimonio.....                  | 89     |
| <b>Figura 7.</b> Activos fijos / PTC. ....                                      | 89     |
| <b>Figura 8.</b> Morosidad ampliada. ....                                       | 90     |
| <b>Figura 9.</b> Morosidad por segmento de crédito .....                        | 92     |
| <b>Figura 10.</b> Rentabilidad.....   | 93     |
| <b>Figura 11.</b> ROA.....  | 93     |
| <b>Figura 12.</b> Esquema del modelo Scoring basado en las C. ....              | 100    |
| <b>Figura 13.</b> Aplicación del modelo Scoring basado en las C. ....           | 105    |

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso tiene como finalidad describir la gestión de riesgo de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Limitada., sobre el riesgo financiero, a través del análisis de los informes de riesgos emitidos por la COAC, con un estudio en los límites de indicadores financieros del grupo de solvencia, de calidad de activos, de liquidez y de rentabilidad de los años 2017-2018, debido a la carencia de análisis, procesos, medición y seguimiento de indicadores financieros en la administración de riesgo, lo cual ha generado la deficiencia en la consecución de presupuestos y objetivos tales como: prudencia financiera, liquidez y rentabilidad, aumento de revisiones que genera afectación negativa en los resultados de la institución.

La cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Limitada, cuenta con un manual y procedimientos de crédito, pero no con un modelo de gestión del riesgo de crédito, que permita mejorar y direccionar los objetivos, además optimizar los recursos económicos, humanos con el propósito de alcanzar niveles de competitividad reduciendo errores y defectos en el análisis de la capacidad de pago, garantías y factores que incida en la calificación del sujeto de crédito. Para esto el estudio de caso presenta la siguiente estructura de análisis:

En el **Capítulo I**, Formulación del análisis de caso, se presenta el tema, se redacta los antecedentes relacionados con el modelo de gestión de riesgo de crédito, teniendo una base de cómo se planificó y ejecutó el análisis del riesgo de crédito, también se justifica por qué y para qué el estudio de caso a través del análisis de los informes de riesgo, por último se detalla los objetivos que se buscan cumplir, a través de los resultados obtenidos y las preguntas de reflexión.

En el **Capítulo II**, Fundamentación científica, se describen los antecedentes científicos, en cuanto al modelo de gestión del riesgo de crédito comprendido por las inclusiones conceptuales, que respaldan el desarrollo del trabajo de titulación.



En el **Capítulo III**, se describe la metodología que seguirá para el análisis de caso, detallando el diagnóstico de procesos de crédito, el análisis del sujeto de crédito, matrices de aplicación en la gestión del personal de la unidad de gestión de créditos, con lo cual se busca identificar las debilidades principales, que ayuden de forma precisa en la reducción del índice de morosidad y los posibles problemas que ocasionó el fenómeno anteriormente descrito, el método de análisis de información de riesgo financiero, narra y muestra de cómo se realizó el informe de riesgos de los años 2017-2018.

**Capítulo IV**, Desarrollo del análisis de caso, se incluye la información del riesgo de crédito, y se realiza un análisis del riesgo financiero de los límites de los indicadores financieros, con datos emitidos por la COAC, que fue un aporte para comprender los servicios que presta la institución cooperativista. La narración del caso que incluye la descripción del análisis del riesgo de crédito con la situación hipotética de la aplicación del *Modelo Scoring* basado en las 5c de Crédito es un modelo no estadístico que determinó una probabilidad de incumplimientos en el control de riesgo financiero y la concesión de créditos.

En el **Capítulo V**, Conclusiones y Recomendaciones establece una síntesis de la información obtenida, basada en los objetivos, para comprender de manera más clara los aspectos de la información del análisis de caso, las recomendaciones para optimizar y corregir las falencias encontradas y en un largo plazo poder realizar un mejor análisis, para prever de que la probabilidad de un crédito sea pagado y recuperado a tiempo.

# CAPÍTULO I

## FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO

### 1.1 Tema

“MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMBATO LIMITADA”

### 1.2 Antecedentes

En Ecuador los problemas económicos se hacen cada vez más difíciles, esto ha contribuido a que las cooperativas adquieran problemas de liquidez, originando problemas operacionales incomparables dentro de ellos, una situación reflejada en los atrasos por los socios lo que incurre en morosidad.

En la cooperativa de ahorro y crédito “Crediambato Cía. Ltda.”, no se ha efectuado algún estudio similar a la propuesta, permitiendo asegurar que el trabajo investigativo planteado tenga un enfoque de originalidad y sus resultados admitirán poner las bases para un futuro exitoso a la institución. Para la elaboración del presente análisis de caso se ha tomado en cuenta las siguientes referencias:

La cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Ltda., inicia sus actividades legalmente un 18 de octubre del año 2002, se encuentra dentro del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria, posee una cartera de créditos de \$ 600.546,92 valor que representa el 66 % del activo total, y con índice de morosidad el 13,2% porcentaje que rebasa la recomendación dada por la SEPS el mismo que debe mantenerse con tan solo un dígito, ya que la falta de un modelo de gestión de riesgo crediticio en el que se especifique políticas y procedimientos, ha desencadenado en un sinnúmero de problemas, como la deficiente recuperación del 15% del total de créditos otorgados, que no genera el ingreso financiero a la institución, porque los deudores no realizan sus obligaciones a tiempo, que representan la pérdida potencial debido a la falta de pago de sus deudores, este puede ser el activo más importante

que la cooperativa posee, ya que el destino del crédito es diferente y no el que indicado en el momento del solicitar del crédito, además de la política de crédito que la cooperativa tiene, no permite dar el seguimiento apropiada a la información presentada por el socio, usando lenta rotación de los flujos de dinero efectivo, factores que enormemente han afectado la liquidez de la institución.

Del estudio realizado en la COAC "Crediambato Cía. Ltda" (2017-2018), se detectó que la causa es la documentación insuficiente por parte del socio como garantías que avalen, las condiciones y capacidad de ingresos a corto, mediano y largo plazo, sobre todo con respecto a la veracidad de la información y evaluar si el socio es o no es capaz de ser un beneficiario del crédito, porque concediendo créditos a una persona insolvente esto toma tiempo y recursos económicos para recuperar el dinero prestado, que causaría una disminución en el dinero que se utilizó para la colocación de créditos. También, el problema es debido a la estructura interna que posee el departamento de crédito, es importante saber a fondo todo sobre el departamento de crédito, por ser una parte incorporada del departamento financiero, entonces el trabajo principal fue analizar la cartera y poner en práctica las medidas necesarias correctivas para su eficacia.

Finalmente, la política para la concesión de créditos y la recuperación de cartera es insuficiente y anticuada, causando un aumento del riesgo de crédito, por la medida de control inadecuada en manejar los recursos económicos para poder reducir la morosidad y recuperar los créditos colocados en su mayoría, en el futuro, este factor podría conducir a conflictos legales y judiciales con la gente que no cancela su crédito, que es reflejado en los balances de la institución, no sólo afectando la reducción de créditos, pero también la reducción de personal. Por tal razón la presente investigación pretende elaborar un Modelo de Gestión Crediticia para el adecuado proceso de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito el Crediambato Ltda.

Como antecedente investigativo se ha podido citar una tesis de la especialidad de economía de (Morocho, 2015-08-17), sobre: “El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Unión Popular, en la ciudad de Ambato” (p.32). El objetivo de este proyecto fue contrastar información para analizar

el incremento del riesgo crediticio y su relación con la liquidez, analizando reportes, calculando variables, investigando conflictos, y de los resultados encontrados se busca las alternativas de solución.

En las COAC de la ciudad de Ambato, no existe un estudio alguno realizado anteriormente, por lo que las recomendaciones expuestas serán de gran beneficio para las cooperativas, creando un nuevo ambiente de innovación dentro de ella, para lo cual se ha tomado como referencia la información proporcionada por gerentes y personal del área de microcrédito de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato, dentro del estudio que plantea la investigadora para el desarrollo de este proyecto de investigación, que son detallados y que a continuación se seguirá detallando otros antecedentes a continuación.

“El sistema de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión del departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Tungurahua Ltda. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato” (Gaibor, P, 2016). Para mejorar la gestión y administración, en este estudio analizado el autor del informe de tesis acuerda llevar por este precedente, un sistema de políticas de crédito para corregir el proceso de créditos en el problema y aún más del desarrollo del problema que al no ser capacitados los clientes internos con procesos y procedimientos de los diferentes tipos de créditos que la cooperativa oferta, esto ayudaría a que la organización no llegue a tener riesgo crediticio y una baja liquidez.

Otro de los trabajos de investigación es el: “Estudio del control interno en los procesos de colocación y recuperación de créditos y su incidencia en la situación financiera de la cooperativa de ahorro y crédito de la producción Ltda. Matriz Ambato,” (Gavilanes, 2016-01.15-14H50)

Otro de los informes de estudio que se ha encontrado y que se detalla a continuación sobre el control del proceso contable y la liquidez, es solo el análisis financiero que le permitirá que la contabilidad sea útil a la hora de tomar las decisiones, puesto que la contabilidad leída simplemente no dice nada y menos para un directivo que poco conoce de contabilidad, luego el análisis financiero es imprescindible para que la contabilidad cumpla con el objetivo más importante para la que fue ideada para la toma de decisiones con créditos identificados, que básicamente son generados por

fallas en los procesos de las personas, para lo cual es necesario que se lleve políticas y etapas de preselección y las políticas que se deben manejar, esto permitirá a las instituciones u organizaciones minimicen errores y más bien se asignen responsabilidades claras con un mecanismo de trabajo en equipo para que al estar al tanto de las actividades los resultados sean positivos y sobre todo que a través del trabajo en equipo efectuado se pueda alcanzar los objetivos planteados por la institución u organización.

De acuerdo con (Becerra, 2015), en su indagación que lleva por tema: “gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda.- periodo 2013” (Disertación de contaduría, auditoría y finanzas), Recuperada del repositorio de la Universidad Técnica de Babahoyo (p.1).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., como problema fundamental posee un alto índice de cartera vencida, ya que los procesos con los que cuentan no son los apropiados para el retorno del crédito otorgado. Se concluyó que no se daba un seguimiento de las actividades que se deberían estar emprendiendo por parte de los socios lo cual implica un alto grado de error por parte de los oficiales de crédito y de las políticas y procedimientos de la COAC (p. 186).

Como (Brachfield, 2014) afirma que: “El aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel de solvencia adecuado en el contexto de decrecimiento económico actual” (p.45). En este sentido todo ejercicio de planificación de capital y stress test que pretenda estimar el nivel de solvencia futuro de una entidad debe recoger, necesariamente, una previsión futura de la morosidad. Otro aspecto importante es “conocer la relación entre la morosidad y los factores, para estimar la correlación entre los distintos tipos de activos de la cartera de crédito. Con ello se determinará las bases de la morosidad futura (Brachfield, 2014).

Para ello se precisa la construcción de modelos que permitan predecir la morosidad, y que se integren en las herramientas de planificación de capital y pruebas de tensión

stress test de las entidades, por lo que es preciso primero definir un escenario futuro, para ello es necesario hacer uso de factores de predicciones de organismos, de tal manera que cada entidad lo realice y se enriquezca los análisis internos y así se facilite el contraste de los mismos. Por eso el tema de riesgo en el ámbito financiero siempre será cuestión de discusión por varios factores propios a las implicaciones que tiene sobre el desempeño financiero de las actividades de inversión o de financiación, que realiza una entidad o un individuo.

### **1.3 Justificación**

El desarrollo del presente trabajo de análisis de caso se justifica por la implementación de teorías, conceptos de gestión de riesgo de crédito de varios autores, así como referencias bibliográficas, digitales, leyes y demás normativas para la construcción del marco teórico del presente trabajo, lo que servirá de base para determinar el modelo más apropiado para la gestión de riesgos de crédito. Toda institución financiera debe contar con procedimientos alineados a sus necesidades, ya sea a través de estrategias o políticas institucionales; los procedimientos son la base operativa de muchas instituciones financieras exitosas y que gradualmente van generando altos niveles de eficacia.

Dada esta situación es de gran importancia que toda cooperativa de ahorro y crédito tenga unos parámetros claros con respecto a los criterios bajo los cuales se debe colocar cartera, que procure un adecuado modelo de gestión de riesgos con políticas claras para la medición y manejo del riesgo financiero implícito en la concesión de los créditos a los socios y evite el conflicto de interés entre socios y recaudadores a fin de que sea posible el crecimiento sostenible de la empresa cooperativista de ahorro y crédito para evitar el cierre como ocurrió anteriormente en la COAC “Nuevos Horizontes Loja Ltda.”, que sus administraciones incurrieron en anomalías como créditos vinculados, gastos no registrados, mal manejo de recursos, entre otros, que provocaron su riesgo financiero.

Las diferentes áreas o unidades de gestión de una COAC en ocasiones, por la falta de comunicación y orientación hacia objetivos comunes entre los socios que persiguen

metas en negocios y los encargados de la cartera, se ven en situaciones difíciles cuando el recaudo es inoportuno, la cartera se toma irrecuperable y la liquidez no cubre las obligaciones. Por eso, para hablar de la COAC “Crediambato Limitada” se investigará la medición y control del riesgo crédito a los socios para proponer un modelo de gestión de riesgo de crédito como alternativa de solución con la implementación de actividades innovadoras para el mejoramiento en su liquidez, direccionándolas al éxito total. El actual manejo de políticas y procedimientos inoportunos ha ocasionado el incorrecto control y medición del riesgo financiero por la concesión de créditos a los socios de la COAC en mención.

La COAC otorga crédito con el fin de atraer más clientes, incrementa el volumen de sus ventas y así obtiene mayores utilidades. Al momento de otorgar crédito también incurre en el riesgo de morosidad o no pago, por lo que la COAC “Crediambato Limitada” deben tener políticas de crédito establecidas mediante las cuales definan, aprueben o nieguen el crédito, determinen un cupo adecuado, y establezcan ciertos procedimientos de cobro.

El objetivo es describir el modelo de gestión de riesgo de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “Crediambato Limitada”, toda COAC debe determinar el nivel de riesgo que un socio representa para ella en el momento de extenderle el crédito, con el fin de tener unos parámetros que le permita decidir si otorgar crédito a determinado socio y la forma en que éste debe ser monitoreado y controlado, y al mismo tiempo mantener provisiones de soporte en la COAC en caso de que el socio incumpla con el pago.

La presente investigación tendrá como antecedentes investigativos información obtenida de estudios previos realizados en teorías, artículos científicos, revistas indexadas, informes de titulación, material bibliográfico, material documental e información disponible en internet, mismos que harán referencia al modelo de gestión de riesgo de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito en la concepción de créditos a socios de la COAC que son el sustento científico de este análisis de caso.

En el desarrollo de la presente investigación se considerará la base teórica de las variables proponentes para este estudio, independiente: “Modelo de Gestión” y dependiente: “Riesgo de Crédito”, es importante conseguir información de problemáticas semejantes que aportará en beneficio al desarrollo del proceso investigativo, seguidamente se detalla.

La investigación en mencion es un precedente para investigar la medición y control del riesgo financiero en la concesión de créditos a socios de la COAC “Crediambato Limitada”, con estos antecedentes se determinará las correctas decisiones estratégicas adecuadas vinculadas a la asignación de recursos relevantes que tiene el control de la misma y su impacto dejado a largo plazo para tomar las decisiones correctivas en las operaciones y/o transacciones que ejecutará la cooperativa de ahorro y Crédito “Crediambato Limitada”

Toda empresa debe contar con un modelo de gestión de riesgo de crédito con políticas y procedimientos para el control del riesgo financiero proponiendo la innovación de métodos o técnicas de motivación laboral, tácticas o procedimientos para motivar a los colaboradores, y así lograr que sean más competitivos, más eficientes, más creativos, tenga un mayor compromiso con la institución, y estén más dispuestos a brindar una buena atención a los clientes, en donde se permita optimizar la importancia de la investigación, el cual apruebe ejecutar un análisis organizacional y estratégico de la misma, conociendo que en la cooperativa la aplicación de políticas y procedimientos son la mejor de las opciones para diferenciarse del resto, y mantener un nicho de mercado atendido a cabalidad cubriendo con las expectativas de los clientes en este caso de sus socios mejoraría las utilidades.

La Teoría de Stakeholders de Freeman (1984) contribuye a la presente investigación debido a su interés por la creación de valor en la empresa, permitiendo que esta organización pueda lograr un punto óptimo económico de acuerdo a su realidad como una metodología de gestión empresarial. Esta gestión se puede dar por el rendimiento financiero de la empresa y por su relación con la estructura y funcionamiento de los grupos de interés. Desde ese punto de vista, en sus inicios la teoría de los Stakeholders se creó con la finalidad de ser una teoría estratégica de



gestión, pero Freeman (1984) “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa” (González, 2017, pág. 208) de tal manera que ante situaciones de crisis económica muchas empresa se verán en la obligación de negociar con su Stakeholders con el fin de mantener su permanencia y valor en el mercado.

Donalson & Preston (2014) establecen un modelo de Stakeholders representado por dos grupos, en primer lugar constan los accionistas, asociaciones empresariales, trabajadores, clientes y proveedores, elementos que sin alguno de ellos no podrá seguir la organización participando en el mercado. En segundo lugar, conforman los grupos financieros, grupos políticos, comunidades y el gobierno que son aquellos que ejercen cierto tipo de influencia sobre la actividad económica de la organización.

Actualmente la incertidumbre y la crisis económica mundial producen ciertas tensiones en las relaciones empresariales que hace que existan conflictos de interes entre los Stakeholders lo que dificulta el logro de los objetivos organizacionales. Estos conflictos pueden afectar la supervivencia de la empresa por lo que el fracaso empresarial debe ser manejado por los grupos de interes para alcanzar una rentabilidad adecuada y un incremento de la riqueza aceptable, en definitiva la supervivencia de la empresa depende de los Stakeholders debido a que son acreedores de los bienes y servicios que ofrecen (Priego de la Cruz, Banegas, & Manzaneque, 2014, pág. 37)

Otra de las teorías, esta dictada por Freeman (1984) en que sostiene que la razón de ser de las organizaciones está dada por su aporte en cumplir con las expectativas de cada uno de sus Stakeholders. De esta manera no es suficiente dar cuentas al propietario sobre la gestión de la empresa, sino que la organización debe crear valor para cada uno de su integrantes (De los Ríos Berjillo, Torres Jiménez, Tirado Valencia, & Carbonel Peralbo, 2015, pág. 240). Por lo tanto, estas organizaciones formadas por distintos grupos de interés se encuentran alineadas “[...] tras un objetivo comun [...]]; las organizaciones existen debido a que crean valor y, si no generan un proceso genuino de creación de valor, no sobreviven” (Vassolo, García Sánchez, & welsz, 2016, pág. 213).

Después de llegar a la conclusión de que los Stakeholders generan valor y asumen riesgos estos tienen derecho a que la empresa tenga como objetivo la satisfacción de sus intereses, a raíz de este inconveniente se ha venido presentando el problema; el primero relacionado a la participación de los Stakeholders en la gobernanza y el segundo sobre quien realmente debe ser considerado Stakeholders (Leire & Retolaza, 2014). Por estas razones es quizás que esta teoría es una de las más utilizadas en los últimos años como una metodología de gestión. Por lo tanto, siguiendo con esta teoría se podría decir que en gerencia y administración se encuentran motivados sobre cómo actuar para la mejora del rendimiento de la institución, cuyos objetivos están relacionados con los de la organización y gestión.

Igualmente se debería incentivar al interior de la COAC celebres convenios de cooperación técnica interna y externa con organismos financieros nacionales e internacionales, tendientes a diseñar nuevos productos y servicios, a la vez debería encontrarse controlada por un consejo de administración el cual apoye a su gestión en la gerencia y ayude en las jefaturas de cada área para que la cooperativa no se enfrente a un alto nivel de riesgo y más bien se permita a que la entidad tenga una cartera sana y evite problemas por motivos de no pago por parte de los socios; antes de conceder un microcrédito los oficiales de crédito deben analizar al socio.

Finalmente esta cooperativa debería a través de otras entidades crear un mecanismo electrónico de transferencias internacionales que le permita incursionar directamente en el pago de las remesas familiares que ingresan al país, cuya gestión ayudaría a captar número de socios y crear potenciales sujetos de crédito que reactiven los sectores rurales que reciben estas remesas para lo cual es necesario que se lleve políticas para la concesión de créditos, esto permitirá minimizar el riesgo crediticio financiero y errores a nivel interno de la institución cooperativista

A través de los aportes de Jensen y Meckling (1976), (Badii, Ramírez, & Abreu, 2018) y (Chaparro Espitia, 2016) consideraron que es necesario percibir al individuo para determinar cuáles son sus motivaciones y de esta manera emparejarlas con las necesidades de la empresa para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. Los incentivos o recompensas son parte primordial dentro de este proceso debido a

que influye. Por consiguiente, es necesario un sistema de incentivos que brinden estímulos al colaborador para que mejore su desempeño. Incentivos o compensaciones que serán proporcional al esfuerzo realizado por el individuo en cuanto a medición y control del riesgo financiero en la concesión de créditos.

Para lograr los objetivos del estudio se acudirá al empleo de técnicas de investigación como el Check List con su lista de cotejo y su procesamiento en software para analizar la solvencia y relación de activos fijos sobre patrimonio en el informe de riesgos para la medición y control del riesgo financiero en la concepción de créditos. Con ello se pretende conocer el grado de identificación de la fuerza del rendimiento financiero con objetivos claros, procesos y procedimientos de medición y control del riesgo financiero para la toma de decisiones adoptadas en el transcurso de los años 2017, 2018, 2019 que serán el soporte a los resultados de la investigación, a la vez se utilizará técnicas de investigación validadas en el medio.

Estas serán las razones que sustentarán el aporte por la utilización o creación de políticas de acuerdo con la necesidad empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Crediambato Limitada”, propuesta que se dejará para posibles estudios después de haber realizado el análisis de caso. En este contexto metodológico la presente investigación tendrá como propósito proponer una herramienta (modelo de gestión de riesgo de crédito). Por eso para el tratamiento de la información se utilizará el modelo de análisis factorial que permita la reducción de las variables y determine cuantos factores son aplicables a la muestra.

Posteriormente se analizará en este estudio de caso los informes de riesgos de los años 2017, 2018, 2019 de la COAC “Crediambato Limitada” de las principales variables y de las consecuencias adoptadas en el transcurso de cada año, del resultado de este estudio se presentará un análisis comparativo de los años en mención para la narración del caso. La investigación se concluirá con la aplicación de un modelo de gestión de riesgo de crédito con políticas y procedimientos para la concepción de créditos a los socios como la medida y control en el rendimiento financiero de la cooperativa a pesar de la subjetividad de la observación efectuada con la aplicación

de la técnica de un Check List y el instrumento la lista de cotejo, aceptando de esta manera la idea a defender.

Esta investigación es de gran importancia por la aplicación de herramientas o modelos de buen gobierno como medida de control que equilibrarán en la toma de decisiones. Al incorporar criterios de control y gestión administrativa facilitará el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como también se mejorará las acciones administrativas y financieras. Por lo tanto, se llegará a “[...] conseguir altos niveles de competitividad por medio de la transparencia y la rendición de cuentas” (Galarza, Yamazaki, Urquiza, R., & S.C., 2017) que permitirá la permanencia de esta institución en el sector cooperativo del mercado.

Una organización que enfrente un entorno difícil de acuerdo con lo expuesto en apartados anteriores referente a los problemas de gobernabilidad es importante que implemente medidas de control con un buen modelo de gestión de riesgo. Estas herramientas de buen gobierno brindarán a la organización un mejor uso de los recursos, mayor transparencia y una reducción en la sensibilidad de la rentabilidad. De modo que en los últimos años se convierta en un referente importante a la hora de evaluar el rendimiento financiero (valor) y desempeño de la organización proporcionando mayor confianza a sus asociados de la COAC “Crediambato Limitada” del segmento 3.

El propósito de la actual investigación es proponer una herramienta que se adapte a las características y necesidades de la COAC “Crediambato Limitada”. Esto se efectuaría a través del análisis de la confiabilidad del instrumento propuesto, que tiene como finalidad el mejoramiento del rendimiento financiero en la institución tomada como piloto del sector cooperativo del segmento 3, con el fortalecimiento del sistema de control, gestión y administración, con los datos mencionados se puede derivar que la aplicación de la herramienta propuesta por (ACI) Alianza Cooperativa Internacional (Cooperativas de las Americas, 2015).

Como medida de control ayuda a demostrar si la cooperativa está siendo controlada en la gestión de riesgos crediticios de la mejor manera sin dejar de ser rentable a la

hora de ofrecer sus servicios y productos. Desde este punto de vista, se ha analizado que dentro del país ecuatoriano no se encuentran investigaciones recientes que aclaren los resultados conseguidos luego de aplicar políticas y procedimientos de autocontrol en el sistema económico popular y solidario. En vista de este estudio efectuado la actual investigación se permite conocer y comprender que el mayor problema de estas organizaciones es la falta de herramientas de análisis, medición y control del riesgo financiero que posibilite transparencia en sus operaciones internas y externas. Esta investigación es un aporte al profesional al área financiera que con la investigación a ejecutarse se innova en conocimiento y se hace más competitivo para interactuar con un modelo de gestión de riesgo para la medición y control del riesgo financiero en la concepción de créditos a los socios de la COAC “Crediambato Ltda.”

De esta investigación proponente. Por tal motivo es un aporte al saber y de gran práctica al momento de efectuar en sus funciones laborales una investigación que guiará a los empresarios para el correcto y óptimo aprovechamiento de la medición y control del riesgo financiero en la COAC “Crediambato Limitada” del Segmento 3 del cantón Ambato en cuanto a la concepción de créditos a los socios, además servirá como fuente de consulta para la colectividad universitaria identificando los procesos de transformación e innovación como elementos centrales en el desarrollo humano para determinar la forma en que las nociones de cambio, acción y mejoramiento lo orientará a autoevaluar su situación actual en relación al control del riesgo financiero y a la concepción de créditos.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Describir el modelo de gestión de riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediambato Limitada.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Sistematizar un marco científico sobre teorías de gestión de riesgo de crédito para soporte del análisis de caso en la COAC “Crediambato Limitada”, mediante la obtención de fuentes de investigación.
- Identificar la gestión de crédito de los informes de riesgos correspondientes a los años 2017, 2018 para el análisis de solvencia y relación de activos fijos sobre patrimonio en la COAC “Crediambato Limitada”.
- Elaborar un análisis comparativo con la gestión de riesgo de crédito actual de la COAC “Crediambato Ltda. con la situación hipotética de la aplicación del modelo Scoring, para determinar el control riesgo financiero y la concesión de préstamos, por medio de las solicitudes de crédito.
- Narrar el modelo de gestión de riesgo de crédito de la COAC “Crediambato Limitada” del período 2017-2018, para conocer el proceso de la otorgación de un crédito mediante la documentación proporcionada por la institución.

### **1.5 Preguntas de reflexión**

- ¿Qué teorías relacionan el modelo de gestión de riesgo de crédito para soporte del análisis de caso de la COAC “Crediambato Limitada”?
- ¿Cómo se ha desarrollado la gestión de crédito en los años 2017, 2018 para el análisis de solvencia y relación de activos fijos sobre patrimonio de la COAC “Crediambato Limitada”?
- ¿Cómo comparar la situación actual de la gestión de riesgo de crédito con la situación hipotética de la aplicación del modelo Scoring que determinaría una probabilidad de incumplimientos en el control de riesgo financiero y la concesión de créditos en la COAC “Crediambato Ltda.”?
- ¿Qué experiencias positivas o negativas con respecto a la gestión de riesgo de crédito de la COAC “Crediambato Limitada”, en el período 2017-2018, contribuirá como guía de referencia para afianzar procedimientos o redireccionar actividades en otras COAC de similar comportamiento?

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

#### 2.1 Fundamentación teórica

##### Objetivo específico (1)

Sistematizar un marco científico sobre teorías de gestión de riesgo de crédito para soporte del análisis de caso en la COAC “Crediambato Limitada”, mediante la obtención de fuentes de investigación, que a continuación se detalla:

#### 2.2 Control

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. (Morales , 2014)

El sistema de control interno de una entidad está constituido por el conjunto de reglas, de estructuras organizativas y de procedimientos que tratan de asegurar:

- La eficacia y eficiencia de los procesos empresariales.
  - La salvaguardia del valor del patrimonio empresarial.
  - La buena gestión del patrimonio de los clientes depositado en la entidad.
  - La fiabilidad e integridad de las informaciones contables y de gestión.
  - La conformidad de las operaciones con la legislación y la normativa de supervisión.
  - La conformidad con la regulación y disposiciones internas de la empresa.
- (Banco Mediolanum, 2018)

Las instituciones deben tener definido un sistema de seguimiento y control de riesgo de crédito de los distintos grupos, lo que conlleva un proceso permanente de calificación y recalificación de las operaciones crediticias en el proceso de

otorgamiento y asegurarse del retorno del crédito concedido a sus asociados, además de una revisión pos-entrega del crédito para la verificación de su utilización.

## 2.3 Crédito

Es una operación financiera, donde una persona o entidad (acreedor) presta el dinero a quien los solicite (deudor), en el cual el deudor paga una tasa de interés adicional al monto solicitado en un período determinado. El deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo restado, además, de una serie de interés que son las ganancias del acreedor. (Aval Decisiones, 2016). Desde este punto de vista, la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios son pagar en el momento de recibirlos, a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria, cuantificada en una fecha en el futuro (Brachfield, 2014).

En resumen, el crédito es el intercambio de bienes y servicios, por una promesa de pago en una fecha futura, teniendo que pagar intereses por el préstamo.

### 2.3.1 Tipos de crédito

El uso de capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Los tipos de créditos son:

- **Crédito tradicional:** Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir. Habitualmente esas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario.
- **Crédito de consumo:** Bajo la definición de créditos al consumo, se encuentran todas aquellas operaciones de crédito destinadas a satisfacer necesidades personales. Se trata de créditos solicitados por un consumidor cuto para la financiación de la adquisición de un automóvil, un televisor, los muebles de una



casa, los gastos de una boda, realización de viajes, etc. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018).

- **Crédito comercial:** Es aquel que extiende una organización a otra empresa de negocios. Puede ocurrir en forma explícita, por medio de la emisión de una letra de cambio, o es posible que surja de retrasos y pagos por servicios realizados. Es decir, el crédito dirigido al financiamiento de actividades productivas, las operaciones de tarjetas de crédito corporativas y los créditos entre instituciones financieras.
- **Crédito diferido:** Ingreso contabilizado antes del que el valor por lo que éste se reciba, se entregue total o parcialmente. También conocido como ingreso diferido.
- **Crédito rotativo:** Crédito a favor de un tercero, en el que una vez liquidada una operación o disposición, el crédito renace por el importe de ésta.
- **Crédito pyme:** Crédito para los pequeños y medianos empresarios (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018).
- **Crédito hipotecario:** Son aquellos que se otorgan para la compra de una vivienda, terreno, construcción o ampliación de una propiedad a cambio de una hipoteca sobre el bien que se está adquiriendo, en algunos casos se suele poner alguna segunda propiedad como garantía si el monto solicitado supera la capacidad de pago, que puede demostrar el solicitante del crédito. Este tipo de crédito suele utilizarse para montos de dinero y plazos elevados.
- **Crédito consolidado:** Consolidar créditos significa juntar varios en un solo, lo que implica no simplemente que se va a pagar una cuota periódica única, sino que además el plazo, los intereses y demás condiciones van también a ser los mismos para toda la deuda. En el mercado a la consolidación se le conoce como reunificación de deudas, significando lo mismo (Arcia, 2014).

De acuerdo con los diferentes tipos de créditos, se deduce que son una forma de acceder a dinero para cumplir con objetivos personales y de negocios. Sabiendo que el crédito es un préstamo de dinero, que una institución financiera otorga a un cliente.

### 2.2.2 Estructura de la cartera de crédito

La cartera de crédito está estructurada de la siguiente manera:

- **Cartera por vencer:** corresponde a todas las operaciones de crédito, que se encuentran al día en sus obligaciones con la entidad financiera (Zuñiga, 2014).
- **Cartera vencida:** corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes.
- **Cartera que no devenga interés:** corresponde al valor de toda clase de créditos, que, por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos, dejan de devengar intereses e ingresos. Estos valores corresponden a las operaciones de cartera que por el hecho de mantener algún o algunos dividendos vencidos, los que aún no han vencido dejan de devengar intereses, implican un tratamiento especial referente a los valores provisionados (Lara, 2015).
- **Cartera reestructurada:** corresponde a las operaciones de crédito, que, con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasas de interés, garantías, etc.) por el deterioro o cambios del cliente (Zuñiga, 2014).

Una de las labores fundamentales de una institución financiera, es establecer con mayor facilidad a través de su contabilidad, la importancia de cómo está estructurada la cartera de créditos, las entidades financieras son evaluadas por el estado de su cartera de créditos y de esta depende la solidez de esta.

### 2.2.3 Políticas de crédito

Son todos los lineamientos técnicos, que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma

que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. (Morales & Morales, 2014)

Las políticas de crédito forman parte de las acciones que toma la gerencia para la implementación de las estrategias de crédito y administración de riesgos que debe aprobar y revisar periódicamente la entidad financiera. Debe considerarse el mercado objetivo que busca la entidad financiera, el portafolio, el costo de los créditos, los límites o procedimientos de aprobación. (Conexion Esan, 2016)

Se concluye que es recomendable que una institución financiera debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos, los aspectos de la política de crédito son primordial para la administración exitosa de las cuentas por cobrar y así evitar problemas a futuro.

#### **2.2.4 Proceso de otorgamiento de crédito**

Es la aplicación de un conjunto de políticas, procedimientos, metodologías, por medio de las cuales la calidad del portafolio de crédito se mantiene en óptimas condiciones. Para fundamentar el proceso de crédito, se estipula tres etapas que son:

- **Etapas de otorgamiento:** incluye la evaluación, estructuración, donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso.
- **Etapas de seguimiento:** comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamiento y actualización de la documentación.
- **Etapas de recuperación:** incluye los procesos de la recuperación normal, extrajudicial, o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso (Aval Decisiones, 2016).

El proceso de otorgamiento de crédito es el siguiente.

- Capacidad de pago, así como ingresos y egresos del deudor. Cuando se solicite la financiación de un proyecto de fines comerciales o empresariales, el flujo de caja

de este. En consecuencia, los planes de amortización deberán consultar estos elementos.

- Solvencia del deudor, a través de variables como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor y/o del proyecto.
- Liquidez, valor, cobertura e idoneidad de las garantías.
- Información comercial, provenientes de centrales de riesgo y demás fuentes que disponga la entidad vigilada. No obstante, a criterio del órgano competente, podrán exceptuarse de la consulta a las centrales de riesgo, las operaciones activas de crédito, todas aquellas cuyo monto sea inferior a unos salarios mínimos legales mensuales vigentes. Y también aquellos cuyo monto sea inferior a unos salarios mínimos legales mensuales vigentes, exclusivamente para los créditos cuyo recaudo se realice por libranza, o para aquellas de monto igual o inferior a los aportes sociales del solicitante no afectados en operaciones crediticias (Gómez & López, 2014).

Se recomienda que la entidad financiera tenga un conocimiento profundo del deudor que está solicitando el crédito, estableciendo políticas que eviten relacionarse con personas o empresas fraudulentas y además crear procesos que permitan detectar grupos de deudores relacionados, evitando de esta manera la exposición a un riesgo irrecuperable.

### **2.2.5 Responsabilidades**

El representante legal deberá proponer al consejo de administración, las políticas, principios y procesos básicos de seguridad y protección referentes a la seguridad física y electrónica para su aprobación. El consejo de vigilancia verificará el cumplimiento de la política, principios y procesos básicos de seguridad física y electrónica (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018). Las responsabilidades de una entidad financiera que se debe tomasen en cuenta son:

- Cumplir con las leyes y regulaciones pertinentes.
- Captar recursos y ponerlos en uso efectivo, con los menores márgenes de intermediación posibles. Prestar. Reducir sus costos de operación.

- Colocar sus recursos responsablemente. Prestar e invertir en actividades que sean socialmente responsables, haciendo el debido análisis.
- Expandir la cobertura de servicios a poblaciones no atendidas, con productos adecuados a sus necesidades como, créditos, microcréditos, banca móvil, entre otros.
- Proporcionar educación financiera a los usuarios.
- Promover los productos éticamente, la presión por el beneficio hace que las instituciones financieras tiendan a promover complejos productos sin considerar la necesidad o capacidad de los clientes.
- Inversión de la liquidez en actividades responsables (Diario Responsable, 2012).

Se entiende que las responsabilidades de las instituciones financieras son muchos más sencillos que los productos que tratan de ofrecer, es decir cumplir la tarea para lo cual han sido creadas, que no es el enriquecimiento propio o de sus ejecutivos, sino el mejoramiento de la capacidad de ahorro e inversión de sus socios.

### **2.2.6 Riesgo**

Para el acreedor existe la expectativa de que el deudor pagará la totalidad del importe adeudado en el plazo previsto, pero siempre existe la contingencia de que el deudor no efectúe la liquidación de sus obligaciones. Esta incertidumbre es el riesgo de impacto del débito que el acreedor siempre deberá asumir en el momento de conceder el crédito y es la posibilidad de incurrir en una pérdida o daños, consecuencia de una transacción comercial (Brachfield, 2014).

La palabra riesgo proviene del latín *riscare*, que significa atreverse a transitar por un sendero peligroso. En realidad, tiene un significado negativo, relacionado al peligro, daño, siniestro o pérdida. Sin embargo, el riesgo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión. En finanzas el concepto de riesgos se relaciona con pérdidas potenciales que se pueden sufrir en unos portafolios de inversión (Lara, 2015).

Entonces se define al riesgo como un posible perjuicio al que se está expuesto, cuando no se tiene la seguridad de cuáles serán los resultados de un suceso, el nivel de riesgo puede depender de la importancia de una actividad, y la vulnerabilidad es alta, el riesgo tiende a ser mayor, entonces si el riesgo no es atendido de forma oportuna, puede acarrear serias consecuencias ocasionando graves pérdidas.

#### **2.2.6.1 Tipos de riesgo**

- **Riesgo de mercado:** Es la contingencia de que una institución del sistema financiero incurra en pérdidas debido a variaciones en el precio del mercado de un activo financiero, como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera de balance (Bravo, 2014).
- **Riesgo de tasa de interés:** Es la posibilidad de que las instituciones del sistema financiero asuman pérdidas como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés pactadas, cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos y contingentes. (Bravo, 2014)
- **Riesgo de crédito:** Es la posibilidad de pérdida por el incumplimiento de la contraparte debido al no pago, el pago parcial o falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. (Bravo, 2014)
- **Riesgo de tipo de cambio:** Es el impacto sobre las utilidades y el patrimonio de la institución, por variaciones en el tipo de cambio y cuyo impacto dependerá de las posiciones netas que mantenga la institución, en sus partidas del activo (Chiriboga, Las cooperativas de ahorro y crédito en la Economía Social y Solidaria, 2014).
- **Riesgo de reputación:** Es la posibilidad de afectación del prestigio de una institución financiera por cualquier evento externo, mediante el incumplimiento de leyes y reglamentos o de otras fuentes en que las fallas internas se hubiesen hecho públicas (Chiriboga, Las cooperativas de ahorro y crédito en la Economía Social y Solidaria, 2014).

- **Riesgo de liquidez:** Es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución del sistema financiero, para enfrentar una escasez de fondos. (Bravo, 2014)
- **Riesgo operativo:** Es la probabilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal, pero excluye los riesgos sistemáticos y de reputación.
- **Riesgo legal:** surge de violaciones e incumplimientos con las leyes, reglas y prácticas, o cuando los derechos y obligaciones legales de las partes respecto a una transacción no están bien establecidos. En concreto se refiere al desconocimiento de los derechos y obligaciones de las partes contratantes; a la incertidumbre respecto a la validación de acuerdos relativos a medios electrónicos; protección a la privacidad.

Las entidades financieras tienen los criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad, a fin de analizar las operaciones de riesgo con mayor objetividad. Desde luego, los responsables de las distintas áreas funcionales debieran conocer en esencia los focos de riesgos susceptibles de afectar a sus respectivas actividades, aunque no sean profesionales del derecho.

### **2.2.7 Riesgo de crédito**

El riesgo de crédito, o también llamado de insolvencia o de default, es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de que una de las partes contratantes deje de cumplir con sus obligaciones y produzca, en la otra parte, una pérdida financiera (Basilea, 2014).

El riesgo de crédito es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrentan los bancos. Se puede definir como la pérdida potencial, producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago (Lara, 2015)

Por lo tanto, se resumen que el riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como resultado del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera, y obligaciones pactadas.

#### **2.2.7.1 Modelos de riesgo de crédito**

Los modelos de riesgo de crédito pretenden servir a las entidades financieras, como herramienta en la identificación, agregación, medición y administración del riesgo de crédito, cuyos resultados permitirán optimizar la evaluación del desempeño, el rendimiento sobre el capital ajustado por riesgo, el análisis de rentabilidad, así como a la toma de decisiones respecto al capital (Elizondo , 2013).

La información desempeña un papel fundamental para el diseño e implementación de estos modelos, el análisis del riesgo del crédito conlleva varios beneficios potenciales para la institución, entre ellos puede mencionarse los siguientes:

- Ayuda a la centralización de la información, situación que aporta al momento de la toma de decisiones.
- Proporcionan estimaciones del riesgo, tales como la pérdida esperada y la pérdida no esperada, reflejando la concentración del riesgo a nivel de cada cartera.
- Permiten a las instituciones contar con una herramienta que hace más eficiente y transparente el proceso de toma de decisiones (Lara, 2015).

De acuerdo con los autores se entiende, que, para crear modelos de riesgo de crédito, debe radicarse en la necesidad de calcular cuánto capital económico es necesario para sustentar las actividades de tomas de riesgo de una entidad financiera.

#### **2.2.7.2 Tipos de riesgo crediticio**

El riesgo de crédito se especifica en consideración de las causas que se genera por el incumplimiento de obligaciones por parte del deudor en las siguientes categorías:



- **Riesgo de incumplimiento:** Hace referencia a la medida de calificación crediticia que se otorga internamente a un cliente o a un contrato, con el objetivo de estimar su probabilidad de incumplimiento a un año vista. El proceso de obtención del riesgo de incumplimiento se realiza a través de herramientas *Scoring* y *de Rating* (BBVA, 2015).

- **Riesgo de incremento en la prima:** La prima de riesgo del mercado denominada:

**Prima de riesgo del mercado bursátil**, es uno de los parámetros financieros más investigados y controvertidos, también uno de los que más confusión genera, ya que el término prima de riesgo del mercado, designa cuatro conceptos y realidades muy diferentes entre sí:

**Prima de riesgo del mercado histórica**, diferencia entre la rentabilidad histórica de la bolsa de un índice bursátil y el de renta fija.

**Prima de riesgo del mercado exigida**, rentabilidad incremental que un inversor exige al mercado bursátil por encima de la renta fija sin riesgo. (Fernández, 2014)

Los tipos de riesgo crediticio son una forma de medir la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago), frente a un acreedor (derecho de cobro), de cumplir con sus obligaciones de pago, ya sea durante la vida del activo financiero o a vencimiento.

### 2.2.7.3 Elementos del riesgo de crédito

Estos elementos son:

- **Exposición:** La incertidumbre respecto a los futuros en riesgo. El crédito debe amortizarse de acuerdo con fechas establecidas de pago y de esta manera será posible conocer anticipadamente el saldo remanente a una fecha determinada; sin embargo, no todos los créditos cuentan con esta característica de gran importancia para conocer el monto en riesgo. (Saavedra, 2014)

- **Recuperación:** Originada por la inexistencia de un incumplimiento. Es imposible predecir, porque depende de la garantía que ha recibido y de la situación al momento de su incumplimiento. La presencia de una garantía reduce al mínimo el riesgo de crédito, siempre que sea fácil y rápida la realización a un valor que cubra el monto adeudado garantizando el retorno del crédito aplicado y la garantía dejada por el deudor. (Saavedra, 2014)
- **Probabilidad de incumplimiento:** Su mínimo valor es 0, que indica que es posible que incumpla con sus obligaciones, y 1 que es el valor máximo que es seguro que incumpla. (Unknown, 2012)
- **Correlación entre incumplimientos:** Mide la dependencia o grado de asociación entre el comportamiento crediticio de los deudores. (Unknown, 2012)
- **Concentración de cartera:** Significa que hay mucho crédito en pocas manos, lo cual puede ser riesgoso. La concentración se puede dar en muchos sentidos y es más peligrosa cuando se da en segmentos riesgosos de la cartera. (Unknown, 2012)
- **Severidad de la pérdida:** Esto es lo que pierde el deudor en caso de incumplimiento y se mide como una proporción de la exposición. A su complemento respecto a la unidad se le conoce como la tasa de recuperación del crédito. La severidad representa el costo neto del incumplimiento de un deudor. (Unknown, 2012)

Todos estos elementos implican y detallan, que existe la posibilidad que el deudor no cumpla con el pago, se rompa el contrato de crédito o se incumpla económicamente. Lo recomendable es antes de declarar los incumplimientos se deben establecer plazos de gracia y llegar a pactar acuerdos de pago.

#### **2.2.7.4 Calificación de riesgo en la cartera de crédito**

La Calificación de la cartera de crédito, es un método de selección de crédito que se utiliza comúnmente con solicitudes de mucho volumen y poco dinero. La calificación de crédito aplica ponderaciones derivadas estadísticamente a características financieras y de crédito, siendo la clave para predecir si un solicitante de crédito pagará puntualmente el crédito solicitado. (Brachfield, 2014)

Las operaciones de crédito deben ser calificadas y clasificadas de manera permanente, con la finalidad de determinar y evaluar los riesgos de la cartera; la cooperativa califica la cartera de crédito en función de la antigüedad de las cuotas o saldos pendientes de cancelar de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Capacidad de pago del deudor y sus codeudores.
- Cobertura e idoneidad de las garantías.
- Información proveniente del buró de crédito, y
- Experiencia crediticia del socio con la institución. (Valle, 2015)

En resumen, la calificación de los activos de riesgo se efectúa para los créditos comerciales para cada sujeto a crédito, Su propósito es tomar una decisión relativamente informada, rápida y sin costo, reconociendo que el costo de una mala decisión de calificación es alto.

#### **2.2.7.5 Calificación de riesgo de crédito**

Se lo determina en base a sus carteras de crédito y la utilización de índices financieros para segregar una codificación, para luego publicarla en su página web al conocimiento de público.

#### **Créditos de riesgo normal (A)**

- **Categoría A-1:** En esta categoría están los deudores que presentan ingresos provenientes del giro del negocio y son suficientes para cubrir las operaciones de crédito como inversión, amortización e intereses de las deudas contraídas; cuentan

con un administración viable para operar el negocio de manera eficiente y rentable, demuestran una capacidad de respuesta inmediata para enfrentar ante los cambios del mercado y competencias, la estructura organizacional está alineada con los objetivos del negocio y manejan óptimos niveles de buen gobierno. El rango de pérdida es 1%.

- **Categoría A-1:** Cuando el ciclo de efectivo de un negocio se ve afectado por las debilidades en la gestión y planificación financiera. Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso de 1 hasta 8 días (consumo). Presenta debilidades en la gestión. El rango de pérdida esperada es de 2%.
- **Categoría A-3:** Cuando los ingresos obtenidos del negocio son aptos de cubrir inversiones con financiamiento a largo plazo y cuando la gestión y planeación estratégica presenta algunas metas no alcanzadas. Se asignará dicha calificación los socios que presenten un retraso de 9 días hasta 15 días (consumo).

Se advierte una debilidad en la gestión y algunas metas no logradas. Parte de la cartera se reclasifica a cartera que no devenga interés. El rango de pérdida esperada es de 3 a 5%.

### **Créditos con riesgo potencial (B)**

- **Categoría B-1:** En esta categoría se clasifican aquellos créditos, cuyos deudores tienen ingresos que provienen de las actividades del negocio, sin embargo, estos ingresos no alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda, el manejo del negocio no está alcanzando los resultados esperados en la planificación estratégica y financiera, la capacidad de respuesta para enfrentar los cambios en el mercado y en la competencia es menor que los deudores de la categoría A. Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso de 16 a 30 días. Se advierte una respuesta que la categoría A. La cartera se reclasifica como vencida. El rango de pérdida esperada es de 6 a 9%.

- **Categoría B-1:** Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso de 31 a 45 días. El giro del negocio no es consistente con los objetivos. El rango de pérdida esperada es de 10 a 19%.

#### **Créditos deficientes (C)**

- **Categoría C-1:** Está conformada por créditos concedidos a clientes con debilidades financieras, sus ingresos obtenidos por el giro del negocio solamente alcanzan para cubrir las actividades de operaciones pactadas, a más de esto se presentan complicaciones en la administración, la estructura organizacional es ineficiente afectando al deudor en la viabilidad del negocio. Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso de 46 a 70 días. El deudor presenta problemas en la cooperativa. El rango de pérdida esperada es de 20 a 39%.
- **Categoría C-1:** En esta categoría están los deudores que no cumplen con algunas metas planteadas en la planificación estratégica del negocio. Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso de 71 a 90 días. El rango de pérdida esperada es de 40 a 59%.

#### **Créditos de dudoso recaudo (D)**

Se incluirán en esta categoría los créditos cuyo cobro es difícil de recuperar, en vista de que el deudor no genera ingresos suficientes para cubrir las actividades de operación, la administración de la empresa es deficiente y pone la marcha del negocio en riesgo o posiblemente se encuentra en proceso de quiebra. Las entidades financieras para la recuperación de estos créditos ejercen acciones legales sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad. Se asignará dicha calificación a los socios que presentan un retraso de 91 a 120 días. La viabilidad de la cooperativa es dudosa. El rango de pérdida esperada es de 60 a 99%.

### **Pérdidas (E)**

Involucra a créditos considerados incobrables o con un valor de recuperación mínimo en proporción a lo adeudado, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolventes. Deberán incluirse las operaciones otorgadas a favor de empresas cuyo recurso depende de otras empresas que tengan relación económica directa, las que a su vez se encuentren muy debilitadas en su posición financiera, generalmente como consecuencia de su propio endeudamiento o incapacidad operacional, existiendo así una alta incertidumbre sobre su permanencia como negocio en marcha. Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso mayor a 120 días, Se consideran como incobrables. El rango de pérdida esperada es de 100%. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018)

En sí la calificación de riesgo, abarca la capacidad de un emisor o una contraparte de cumplir con las condiciones establecidas en el contrato de emisión o sobre el riesgo que representa mantener relaciones comerciales.

#### **2.2.7.6 Gestión de riesgos de crédito**

Es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan, mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de rangos de morosidad, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración (Lara, 2015). El proceso de la administración de riesgos implica, en primer lugar, la identificación de riesgos, en segundo su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y, finalmente la modificación de dichos riesgos a través de disminuir la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura. (Lara, 2015)

Una adecuada política de crédito mantiene la estabilidad de la gestión, así se den cambios en la dirección o manejo de una empresa, a más de que sirve como un base

referente para evaluar nuevas oportunidades de préstamos, con la seguridad de que se podrá mantener una exposición al riesgo en niveles bajos aceptables.

### **2.2.7.7 Proceso en la gestión de riesgos de crédito**

Como se mencionó anteriormente la gestión de riesgos está vinculada a la aplicación de políticas, procedimientos para evaluar, cuantificar el nivel de riesgo con el propósito de evitar pérdidas, para esto se establece el siguiente ciclo:

- **Identificar:** Es un proceso continuo y se dirige a reconocer y entender los riesgos existentes en cada operación efectuada, así mismo a aquellos que pueden surgir de iniciativas de negocios nuevos. Las políticas y estrategias de la institución del sistema financiero deben definir el nivel de riesgo considerado como aceptable; este nivel se manifiesta en límites de riesgo puestos en práctica a través de políticas, normas, procesos y procedimientos que establecen la responsabilidad y la autoridad para fijar esos límites, los cuales pueden ajustarse si cambian las condiciones o las tolerancias de riesgo.
- **Medir:** Una vez cuantificados los riesgos deben ser cuantificados o medidos con el objeto de determinar el cumplimiento de las políticas, los límites fijados y el impacto económico en la organización, permitiendo a la administración disponer los controles o correctivos necesarios. Las metodologías y herramientas para medir el riesgo deben reflejar la complejidad de las operaciones y de los niveles de riesgos asumidos por la institución, la que verificará periódicamente su eficiencia para justificar actualizaciones o mejoras según demanden sus necesidades. (Lara, 2015)
- **Controlar/mitigar:** Para la administración de riesgo las instituciones financieras implantarán un sistema de control que permita la verificación de la validez del cumplimiento de políticas, límites, procesos y procedimientos establecidos durante la ejecución de las operaciones de la entidad. Como parte del sistema de control interno, la administración de las instituciones del sistema financiero establecerá los controles administrativos, financieros, contables y tecnológicos

necesarios, para asegurar que está administrando adecuadamente los riesgos, conforme las políticas aprobadas por cada institución. (Lara, 2015)

- **Monitorear:** Todos los niveles de la organización, dentro de sus competencias, harán seguimientos sistemáticos de las exposiciones de riesgo y de los resultados de las acciones adoptadas, lo cual significa un monitoreo permanente a través de un sistema de información para cada tipo de riesgo, preparado para satisfacer las necesidades particulares de la institución. (Lara, 2015)

Se debe manejar un proceso idóneo, que reúna eficiencia, eficacia y estabilidad para gestionar adecuadamente un riesgo de crédito, a fin de que les permita identificar, evaluar, seguir, controlar y mitigar el riesgo de todos los productos financieros, lo que promueve el crecimiento de la institución financiera.

### 2.2.8 Metodología para la medición del riesgo de crédito las 5 C

Es la más conocida y utilizada por las instituciones financieras para medir el riesgo, el método estudia cinco aspectos de la siguiente manera:

- **Carácter (carácter):** Se refiere a la honradez y en general a la integridad del prestatario. En el caso de personas jurídicas suele referirse a la integridad del equipo directivo. Como se trata de una variable cualitativa es de muy difícil medición, debiendo siempre estimarse a través de juicios subjetivos mediante contactos y entrevistas, de informes referenciales de otras entidades bancarias, de proveedores y otros aspectos similares y vinculados.
- **Capacidad (capacity):** Se refiere a la capacidad de generación de fondos para hacer frente a sus obligaciones contraídas. El pago y la declaración del impuesto a la renta es un elemento de análisis para las personas naturales, para el caso de personas jurídicas, los estados financieros son la base analítica con la que se mide este aspecto.



- **Capital (capital):** Para el análisis, es sinónimo de patrimonio. Para el caso de personas naturales, el instrumento más idóneo de medición es la declaración juramentada de bienes y para las personas jurídicas se analiza el balance de la situación valorándolo a precio de mercado o en su efecto solicitando la opinión de personas especializadas.
- **Colateral (collateral):** Es sin duda uno de los elementos indispensables para garantizar la recuperación de la obligación. La misma Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, exige mantener para todos los créditos las garantías suficientes que avalen la devolución del capital prestado más los intereses que devengará la operación.
- **Condiciones (conditions):** Se refiere a la situación del entorno del deudor que puede afectar a su capacidad de pago. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2013)

Los criterios tomados dentro del proceso de aprobación del crédito han sido incluidos dentro de la figura clásica de las 5 C de crédito mencionadas por el autor, por eso es necesario garantizar el dinero prestado y para ello se recomienda analizar correctamente, usando factores que permitan decidir sobre el otorgamiento del crédito.

### **2.2.9 Metodologías para la estimación de probabilidad de incumplimiento**

Parte de la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones adquiridas, para lo que se han desarrollado diferentes metodologías que se hallan expuestas a los activos crediticios, el principal problema que se puede presentar al elegir una metodología es la disponibilidad y calidad de información con la que cuenta la institución. Por eso, dentro de los principales modelos e indicadores desarrollados en los últimos años, para el análisis del riesgo de crédito y la estimación de la probabilidad de incumplimiento se señalan los siguientes:

- **Modelo Z – Score de Altman:** Es un proceso secuencial en el que analista excluye las razones financieras que no son estadísticamente significativas e incluye las que sí lo son.

Este modelo es el nombre que se le da el resultado de aplicar el análisis discriminante a un conjunto de indicadores financieros, que tienen como objetivo clasificar a la empresa en dos grupos: Bancarota y no Bancarota. El modelo utiliza cinco modelos razones como los mejores predictores de la quiebra corporativa.

Capital de Trabajo / Activos Totales

Utilidades / Activos Totales

Utilidades antes de Impuestos e Intereses / Activos Totales

Capitales a precios de mercado / Pasivos Totales

Ventas / Activos Totales (Lara, 2015)

- **Modelo de elección cualitativa:** Los modelos de elección cualitativa, son aquellos donde la variable dependiente es dicotómica, la cual representa la elección entre dos opciones cualitativas denominada como éxito o fracaso, cuyo principio de dicha metodología es de que la probabilidad de que un evento ocurra dependería de ciertos atributos que caracterizan al individuo que realiza la elección. Se define Y como una variable dicotómica que toma el valor 1 si el individuo elige la alternativa denominada como éxito y 0 en otro caso. Suponga que el individuo posee una serie de atributos que lo caracterizan los cuales se le denominan X, en donde dicho atributo está relacionado con la decisión tomada por el individuo. (Elizondo , 2013)
- **Modelo logit:** Es un modelo de elección cualitativa que consiste en determinar la probabilidad que un individuo posee un aserie de atributos que lo caracterizan, mismos que se representan con Xi (variable explicativa), pertenezcan a uno de dos grupos específicos que se representan con Yi (Variable dependiente cualitativa o dicotómica), 1 si el individuo resulta estar en la alternativa denominada éxito y 0 en caso contrario. Las características de estas modelos son:

- a) A medida que se cambian los valores de las variables explicativas, la probabilidad esperada de que la variable explicada sea 1  $P_i = E(Y_i=1/X_2, X_3...X_k)$  aumenta o disminuye, pero nunca se sale del intervalo 0-1.
- b) La relación entre  $P_i$  y  $X_i$  es no lineal. En este caso se trata de determinar la probabilidad de que el acreditado tiene ciertos atributos, cumpla con las obligaciones adquiridas en la operación crediticia y tener medidas de prevención para una recuperación de la cartera efectiva, considerando varios factores del socio. (Elizondo , 2013)
- **Modelo probit:** Es un modelo que se basa en la función de distribución acumulada normal, que garantiza que las probabilidades estimadas se encuentren en el intervalo (0, 1) y cuya relación que guarda con el vector de atributos sea no lineal, y lo que se trata de estimar es la probabilidad que un individuo con ciertos atributos elija la opción a  $Y = 1$  (Elizondo , 2013).
  - **Modelo Fico para el credit scoring:** Es un modelo muy conocido ya que su resultado varía entre los 300 y 850 puntos. De acuerdo (Rayo, Lara, & Camino, 2016) con este modelo hace énfasis en la evaluación de cinco variables, entre ellas
    - Historial de pagos:** Representa el 35% de la puntuación, por lo que indica la solvencia del deudor al momento de cumplir con sus obligaciones financieras a tiempo
    - Utilización del crédito:** se refiere al direccionamiento del crédito ya que existen menos probabilidad de impago si el deudor ha consumido un menor porcentaje de su línea de crédito
    - Longitud del historial del crédito:** hacer referencia al tiempo en el que se haya utilizado los servicios financieros ya que mientras mayor sea el tiempo mayor será el puntaje.
    - Nuevos créditos:** hace énfasis a la acumulación de solicitudes de deudas debido a que esto podría bajar la puntuación del credit scoring.
    - Tipos de créditos utilizados:** en caso de que el deudor haya gestionado diversas clases de préstamos de manera responsable, este considerara que la probabilidad de incumplimiento es menor.

- **Modelo de probabilidad lineal:** es un modelo en donde utilizan un enfoque de regresión por mínimos cuadrados en donde la variable dependiente toma el valor de uno en caso del que el cliente refleje un fallo en el cumplimiento de sus obligaciones financiero y cero si el usuario ha cumplido adecuadamente con el pago de sus deudas (Rayo, Lara, & Camino, 2016). En este sentido se desarrolló el modelo de credit scoring para el otorgamiento de créditos de consumo, razón por la cual se hace énfasis en al alto poder predictivo de las variables sobre el comportamiento del cliente en relación a la liquidez, rentabilidad, apalancamiento y actividad que desempeña.
- **Modelo de programación lineal:** es un modelo no paramétrico que consiste en presentar mayor validez cuando se no se conoce la manera que pueda mantener la relación funcional entre la variables. En este sentido, este modelo permite programar plantillas o sistemas de asignación de rating sin la necesidad de perder de vista el criterio de optimización de clientes clasificados de modo que se logre predecir la omisión de pago de créditos.
- **Redes neuronales:** es un modelo no paramétrico que trata de imitar al sistema nervioso, de manera que diseñan y construyen sistemas con cierto grado de inteligencia. Esta red se encuentra formada por una serie de procesadores simples llamados nodos, que se encuentran interconectados entre sí. Es por ello que se considera nodos de entrada a las características o variables de la operación de crédito mientras que el nodo de salida sería la variable respuesta definida como la probabilidad de no pago. El propósito de cada nodo consiste en dar respuesta a una determinada señal de entrada. El proceso de credit scoring a través del uso de esta técnica resulta complicado ya que el proceso interno de aprendizaje funciona como una caja negra, donde la comprensión de lo que ocurre dentro requiere de conocimientos especializados (Rayo, Lara, & Camino, 2016).

Según los autores se concluye, que es de vital importancia que la institución cuente con la información requerida para estimar la probabilidad de incumplimiento, que permita identificar las características del crédito, atributos del acreditado, información del entorno económico, garantías y experiencia de pago, entre otras.

Dentro de los modelos de elección cualitativa y los métodos más utilizados son el modelo Probit y Logit, la diferencia de estos radica en los supuestos que se hagan acerca de la distribución del error dentro del modelo.

### **2.2.10 Factores que determinan el riesgo en las instituciones financieras**

Los principales factores que determinan el riesgo de crédito se clasifican en los siguientes:

**Factores internos:** Tienen que ver directamente con la administración propia y/o la capacidad de los ejecutivos de cada empresa, entre los factores internos están:

- **Volumen de crédito**, a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.
- **Políticas de créditos**, cuando más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
- **Mezcla de créditos**, cuanta más concentración crediticia existen por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo.
- **Concentración geográfica**, Económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo de accionarios, por ello no hay duda de que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera. (Castillo, 2013)

**Factores externos:** Son aquellos que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc., aquí aparecen como importantes el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios. Frecuentemente este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos entre los factores. (Castillo, 2013)

Un aspecto de extraordinaria importancia es la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y revisión del riesgo, así como la clasificación de los clientes.

### 2.2.11 Componentes de un crédito que determinan el nivel de riesgo

- **Monto:** El monto de los recursos que se ponga a disposición del beneficiario, debe ser de acuerdo con la capacidad que tenga para devolver sin contratiempos su obligación. Las instituciones financieras reducen este riesgo de acuerdo con el tipo de operación, entregando al interesado valores inferiores al monto solicitado. (Gitman, 2016)

La cuantía de la operación financiera debe ser acorde a la capacidad de devolución de los fondos que tiene el prestatario. Las entidades suelen mitigar este riesgo, dependiendo del tipo de operación que se trate, prestando cantidades inferiores al cien por cien de las necesidades financieras de sus clientes. (Cantalapiedra, 2014)

- **Plazo:** El tiempo que dure la operación de crédito, influye en el nivel de riesgo que asume la entidad financiera, es decir, si la institución decide esperar mucho tiempo para recuperar los fondos otorgados, mayor es el riesgo que corre, el plazo actúa proporcionalmente y de forma directa. (Gitman, 2016)

La duración de operación de financiación afecta de forma proporcional el riesgo que asume el prestamista, de tal modo que a medida que aumenta el plazo de devolución de los fondos, aumenta su riesgo. (Cantalapiedra, 2014)

- **Tipo:** El crédito debe estar dirigido según el tipo de necesidad que se va a cubrir, esto evitará que el riesgo sea mayor (Gitman, 2016).

Para que el riesgo sea menor, el tipo de producto de financiación debe estar pensado para cubrir unas necesidades concretas. Por ejemplo, una empresa que tenga problemas de liquidez a corto plazo, porque cobra de sus clientes a un plazo superior al que paga a sus proveedores, deberá solicitar un producto financiero pensando para cubrir desfases (Cantalapiedra, 2014).

- **Finalidad:** La institución financiera debe verificar que el crédito se utilice directamente para lo que fue solicitado, si los recursos se encaminan para otros

fines, existe el riesgo de que el deudor no pueda generar los fondos suficientes para cumplir con la obligación en las condiciones acordadas (Gitman, 2016).

- **Garantías:** El fenómeno del elevado deterioro de los riesgos bancarios es universal, agravándose en épocas de recesión y en presencia de desequilibrios en la economía. Las garantías crediticias no son en muchos casos, pese a un proceso ortodoxo en su determinación, factor decisivo para una recuperación normal de las inversiones crediticias (Orbegoso, 2016).

Previo a conocer el préstamo la institución financiera solicita garantías con las que se pretende reducir el riesgo, estas pueden ser personales, son aquellas respaldadas por firmas cuando se trate de bienes materiales, en ambos casos el fin es asegurar el pago del crédito, cuando se trate de garantías se puede actuar adquiriéndolo como parte de pago por sucesos inesperados que puedan surgir y afecten al cumplimiento de la obligación crediticia (Gitman, 2016).

Para que los diferentes componentes de la administración de crédito funcionen adecuadamente, la entidad financiera tiene que entender y demostrar que reconoce la importancia de conocer estos factores, que son referentes al monitoreo y control del riesgo de crédito.

### **2.3 Recuperación**

La recuperación de préstamos tiene como base de sustentación, la implantación de mecanismos de recuperación de mora existente y de un eficiente análisis del sujeto de crédito en los nuevos otorgamientos, así como la administración adecuada de la cartera de préstamos (Gitman, 2016).

El proceso de recuperación de créditos, mediante un mayor acercamiento de la entidad con el usuario a través de oficiales de crédito, con autorización de recibir pagos en el campo a quienes se les dotará de los medios adecuados para realizar dicha labor. Estos procesos son:

- **Normal**, es aquel deudor que presenta una situación favorable, con un mínimo endeudamiento y una estructura adecuada en relación con su capacidad de generar utilidades. Además, cumple con puntualidad sus pagos.
- **Con problemas**, es un deudor que presenta las siguientes características: posee una situación adecuada financiera, con un moderado endeudamiento y con un flujo de efectivo que le permite pagar sus obligaciones con puntualidad. Presenta retrasos en los pagos de máximo 60 días, pero de manera ocasional.
- **Deficiente**, el deudor presenta una situación financiera débil y un flujo de efectivo que no le permite atender con puntualidad los pagos u obligaciones. Posee escasa capacidad de generar utilidades e incumple en sus pagos hasta por más de 60 días, sin embargo no exceden los 120 días.
- **Dudoso**, el deudor tiene un flujo de efectivo insuficiente, con una situación financiera crítica y con sobre endeudamiento. Presenta retrasos en sus pagos mayores a 120 días que no exceden los 365 días.
- **Pérdida**, el flujo de efectivo no le alcanza a cubrir costos de producción. Se encuentra en suspensión de pagos, además se encuentra en estado de insolvencia, presenta retrasos en los pagos por más de 365 días (Brachfield, 2014).

Las políticas de riesgo de crédito deben incluir un proceso formal, sólido bien definido y documentado para administrar los créditos con problemas, debiendo contener pautas claras para seguir a las contrapartes que han incumplido sus obligaciones contractuales y detallar las medidas correctivas a aplicar en función de los incumplimientos.

## 2.4 Financiamiento

El financiamiento es el mecanismo por medio del cual una persona o una empresa, obtienen recursos para un proyecto específico, que puede ser adquirir bienes o servicios, pagar proveedores, etc. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable, planear a futuro y expandirse (Brachfield, 2014).



El financiamiento es el conjunto de recursos monetarios necesarios para llevar a cabo una actividad económica, con la característica que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo, que complementan los recursos propios de capital (Baca, 2015).

De acuerdo con los autores, el financiamiento es la forma en la cual las organizaciones obtienen flujos de fondos para poder realizar adquisiciones de bienes de capital para poder lograr sus planes de acción, ya sean productivos, comerciales o de cualquier tipo.

## **2.5 Morosidad**

La morosidad crediticia viene a ser la cartera pesada, por cuanto a los clientes han incumplido su compromiso de pago, la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración (López , 2015).

Incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente, entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos (Brachfield, 2014). Se concluye que la morosidad es el tipo de riesgo más común dentro de las entidades financieras, si bien es cierto que un préstamo es el significado de futuros ingresos por la ganancia de intereses, también puede convertirse en una molestia cuando aparecen dificultades de pago.

### **2.5.1 Análisis de la morosidad**

El aumento de la morosidad es el factor más relevante, al que se enfrentan las entidades financieras, con la finalidad de mantener un nivel de solvencia adecuado, en el contexto de decrecimiento económico actual. Es importante, primero definir un escenario futuro, para ello es necesario hacer uso de factores de predicciones, de organismos, de tal manera que cada identidad lo realice y se enriquezca los análisis internos y así se facilite el contraste de estos (Brachfield, 2014).

La morosidad es un problema de interés no sólo para una entidad financiera, sino para todo el sistema. Es importante señalar los estudios sobre crisis financieras y bancarias, en lo que se observa la existencia de elevados niveles de morosidad en las carteras de créditos, como una característica precedente de las quiebras y crisis de bancos (Gonzales, 2015). Otro aspecto importante es conocer la relación entre la morosidad y los factores, para estimar la correlación entre los distintos tipos de activos de la cartera de crédito, para determinar las bases de morosidad futura.

### **2.5.2 Gestión de la morosidad**

Es uno de los asuntos más complicados en las finanzas de una empresa. Sin embargo, el mayor y principal problema no es la deuda, sino la entidad financiera misma y la forma en que se afronta el problema. Toda morosidad implica riesgos empresariales, pequeños o grandes, y debemos ser consecuentes con la forma de solventarlos lo antes posible (Benavides, 2014).

La gestión de la morosidad eleva la eficiencia y eficacia en la gestión y control de la cartera. Desde este punto de vista, los procesos se apoyan en la retroalimentación permitiendo una estrategia a seguir que obedece la conducta de pago y respuestas de las gestiones anteriores. La gestión será más complicada cuando el deudor no quiera pagar su cuota, y será más fácil si el deudor cumple con la deuda vencida con menor número de visitas y/o con compromisos de pagos cumplidos (Gitman, 2016). Por eso, se entiende que a pesar de todas las medidas tomadas las instituciones financieras, para minimizar el riesgo en el otorgamiento de cualquier tipo de crédito, existen operaciones que cae en mora y finalmente tienen que ser castigadas o tras la respectiva gestión se castigan debido a que se determina que son créditos irrecuperables.

### **2.6 Modelo**

Es una representación formal de una teoría, en la cual ciertos elementos constituyen abstracciones mientras otros son ignorados para describir simplifícadamente el fenómeno (Blandez, 2014).

Un modelo es una representación de un objeto, sistema o idea, de forma diferente al de la identidad misma. El propósito de los modelos es ayudar a explicar, entender o mejorar un sistema (Arboleda, 2014).

De acuerdo con los autores se concluye que el modelo es de carácter parcial semejante a la realidad, es decir un fenómeno o proceso específico, es decir que no es posible explicarlo en su totalidad.

### 2.6.1 Tipos de modelos

- **Modelos Físicos**

**Icónico**, este tipo de modelo se asemeja directamente a una propiedad o conjunto de propiedades de un hecho, proceso, sistema, entre otros. Estos pueden ser de dos tipos: a) una representación histórica tridimensional y a escala, b) una representación física total o parcial y a escala de lo que se quiere representar.

**Análogo**, estos modelos pretenden una abstracción mayor que la anterior, y se constituyen a partir de la representación por analogía: a) un conjunto de cualidades y elementos, b) una estructura y c) un proceso, un fenómeno o sistema que se estudia.

**Topológico**, la colocación de elementos en un plano de tal forma que se ordenan los elementos del sistema que se intenta representar, puede indicar las direcciones en un sistema de flujo.

- **Modelo simbólico**

Narrativo, tiene que ver con la fórmula o representación, por medio de símbolos del sistema, proceso de fenómeno que se estudia, lo cual difiere de manera radical con la idea de interconexión significativa de conceptos, en la cual se pierde la noción, pues el modelo se construye a partir de otros conceptos.

- **Modelo de gestión**

**Descriptivos**, se caracterizan por un método de indagación de lo general a lo particular y los inductivos por un método de lo particular a lo general.

**Deductivos**, se basa en la matriz FODA, en la cual se identifican factores internos y externos, y se define como una herramienta de auditoría de la organización, para detectar tanto el impacto presente y futuro del entorno, como los problemas propios de la organización.

**Inductivos**, se ubica como un modelo intermedio entre el modelo deductivo e inductivo, debido a dos razones: a) que si bien existe la necesidad de identificar los problemas de un primer momento (parte inductivo), también se establece que los directivos de las empresas deben fijar los objetivos y las estrategias corporativas, para hacerla llegar hasta el último puesto de trabajo (parte deductiva); la segunda tiene que ver con el flujo de la información, donde la información fluya en los dos sentidos (Carvajal, 2012).

Es importante recalcar, que para el enfoque de establecer o implementar un modelo específico, ante todo hay que identificar situaciones, analizarlos, interpretar los resultados y llevarlo a la práctica.

## **2.7 Tipos de gestión**

La gestión tiene como propósito esencial, lograr el incremento de los buenos resultados de una empresa, logrando objetivos determinados mediante la estrategia, la estructura, la cultura y la ejecución.

- **Gestión empresarial:** Es una actividad cuyo propósito es incrementar la productividad y el espíritu de competencia de una organización. (Tiposde.com, 2019)
- **Gestión educativa:** Se define como un procedimiento dirigido a la consolidación de diversos proyectos de carácter educativo de las organizaciones. Con el uso de la pedagogía fomenta el aprendizaje, de los alumnos, profesores y la sociedad educativa en su totalidad. (Tiposde.com, 2019)
- **Gestión de riesgo:** Consiste en la actividad de conocer, examinar y contar las posibilidades de pérdidas y resultados negativos que se presenten por desastres. También el accionar precautorio, reductivo y correctivo que requiere ser aplicado. (Tiposde.com, 2019)
- **Gestión tecnológica:** Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología. (Benavides, 2014)

- **Gestión social:** Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas. (Benavides, 2014)
- **Gestión de proyecto:** Es la disciplina que se encarga de organizar y administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido. (Benavides, 2014)
- **Gestión de conocimiento:** Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. (Benavides, 2014)
- **Gestión de ambiente:** Es el conjunto de diligencias indicadas al manejo del sistema ambiental, en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afecten al ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida. (Benavides, 2014)
- **Gestión estratégica:** Es un útil recurso del área de administración de empresas y negocios, en el caso de que funcione incorrectamente, reporta el problema para proceder a solucionarlo. (Benavides, 2014)
- **Gestión administrativa:** Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio, ya que de eso va a depender el éxito o fracaso de la empresa. (Benavides, 2014)
- **Gestión gerencial:** Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos), o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones. (Benavides, 2014)
- **Gestión financiera:** Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros. (Benavides, 2014)
- **Gestión pública:** No más que modalidad, menos eficiente del a gestión empresarial. (Benavides, 2014)

En consecuencia, todos los modelos representan un esquema de referencia para la administración de una entidad, pueden ser aplicados tantos en las empresas y negocios privados, como también en la administración pública.

### **2.7.1 Procesos de gestión**

La implantación de procesos de gestión se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones. Para operar de manera eficaz las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúen. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones. (Ministerio de Fomento, 2014)

Es la forma de gestionar toda la organización, basándose en los procesos. Entendiendo esto como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido, sobre una entrada para conseguir un resultado y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente. Se habla de proceso si cumple con las siguientes características o condiciones:

- Se pueden describir las entradas o las salidas.
- El proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales.
- Una de las características significativas de los procesos, es que son capaces de cruzar vertical y horizontalmente la organización.
- Se requiere hablar de metas y fines en vez de acciones y medios. Un proceso responde a la pregunta “que” no al “como”.
- El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
- El nombre asignado a cada proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo. (Emery, 2014)

De acuerdo con los contenidos de los autores, se deduce que los procesos de gestión realizan procesos competitivos y capaces de reaccionar a los cambios, mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades.

### **2.7.2 Gestión financiera**

Es una serie de actividades de control que necesariamente se debe llevar en las empresas para mantener de forma adecuada, los ingresos y gastos que genera una actividad comercial, consiste en administrar los recursos, que se tiene. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa. (Aval Decisiones, 2016)

En el estudio analizado, la gestión financiera es el proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización de manejo racional del dinero en las organizaciones y, en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: la generación de recursos o ingresos, y en segundo lugar la eficiencia y la eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo.

La gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias. Está relacionada con la toma de decisiones relativas a:

- La definición de los requerimientos de recursos financieros que incluye el planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa.
- La obtención de la financiación más conveniente, desde el punto de vista de costos, plazos, aspectos fiscales y estructura financiera de la organización, la adecuada utilización de los recursos financieros en términos de equilibrio, eficacia y rentabilidad.
- El estudio de la información financiera, para conocer la situación financiera de la organización.
- El estudio de la viabilidad económica y financiera de las inversiones. (Emery, 2014)



De acuerdo con los autores, se concluye que la gestión financiera, constituye una de las principales áreas de gestión, se halla presente en toda entidad empresarial; además, engloba el análisis, las decisiones y demás acciones relacionadas con los medios financieros necesarios para el desarrollo de esta. La función financiera acapara todas las actividades relacionadas con el logro, aplicación y control de recursos económicos y financieros.

### **2.7.3 Funciones**

Resume la información clave acerca del estado financiero, el éxito y la rentabilidad de una institución. Las cifras financieras de un estado financiero también proporcionan una medida del éxito o el fracaso de la gestión actual y las estrategias del negocio. (Infante, 2013)

- La determinación de las necesidades de recursos financieros, planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa.
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- El análisis financiero: incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.
- Análisis financiero. (Frascati, 2014)

Es fundamental recalcar que todas las áreas son de responsabilidad de las empresas, las mismas que deben interactuar con el personal, así como analizar los procedimientos financieros en base a las funciones establecidas, para la toma de decisiones.

## **2.8 Estados financieros**

Constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del desempeño financiero de una entidad. Los estados financieros son el medio principal para suministrar información de la empresa y se prepara a partir de los saldos de los registros contables de una fecha determinada, presentan diversos aspectos de la situación financiera, resultados y flujos de efectivo, y de conformidad (Alvarado, 2016).

Los estados financieros, reflejan una imagen fiel de la compañía, son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la situación económica de una empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma (Cevallos, 2015).

Se concluye deduciendo que los estados financieros, es toda aquella información de índole económico financiero que generan los negocios, productos de los hechos económicos que realizan, mediante cuadros esquemáticos que presentan en forma sistemática diversos aspectos de la situación financiera y económica de la gestión de una empresa.

### **2.8.1 Importancia del análisis financiero**

La información que aparece en los estados financieros muestra los aspectos importantes de la entidad, susceptibles de ser cuantificados en términos monetarios, tanto para efecto de los datos que entran al sistema de información contable, como para la información resultante de la operación, se debe equilibrar el detalle y multiplicidad de los datos con los requisitos de utilidad y finalidad de la información (Del Pezo, 2016).

- Si es satisfactoria o no la situación financiera de una empresa.

- La capacidad de pago que tiene la empresa, ara cancelar las obligaciones a corto o largo plazo.
- Cuál es la disponibilidad de capital de trabajo.
- Si el capital propio guarda proporción con el capital ajeno.
- En qué forma se recupera la cartera si hay mucha inversión en ella.
- El número de veces que rotan los inventarios de mercaderías, materias primas.
- Si es muy alta o excesiva la inversión en activos fijos y en inventarios.
- Si las utilidades son razonables para el capital que se tiene invertido en la empresa.
- Si los gastos son demasiado elevados.
- Si el ritmo de las ventas es razonable.
- Si el capital social se empleó en forma conveniente. (Córdova, 2014)

Cabe recalcar la importancia de realizar un análisis financiero, para reflejar la situación actual de una entidad, en un período determinado, con la finalidad de comparar la información con otras empresas, mejorar la toma de decisiones y a su vez interpretar la información mediante indicadores financieros.

### **2.8.2 Propósito de los estados financieros**

Los estados financieros son una representación estructurada de la situación financiera y las transacciones realizadas por una empresa. Su objetivo es proveer información sobre la posición financiera, resultado de operaciones y flujos de efectivo de una empresa, que será de utilidad para un amplio rango de usuarios en la toma de sus decisiones económicas. Los estados financieros también presentan los resultados de la administración de los recursos confiados a la gerencia. (Emery, 2014)

Los estados financieros son documentos vitales para la toma de decisiones, mediante el análisis de estos. Muestran la forma de cómo las empresas han conjugado los factores de producción, naturales y capital de trabajo, la información que muestran los estados financieros está influida por la relación de los factores de capital, trabajo, organización y juicios personales (Del Pezo, 2016). Desde este punto de vista, se considera que los estados financieros permiten el estudio de la información

contenida, a través de diversos métodos, los cuales permiten la obtención de indicadores que sirven de base para determinar la solidez financiera de una empresa.

### **2.8.3 Fuentes de información del análisis financiero**

La información financiera es la recopilación dentro de la contabilidad de la diversidad de las operaciones, que suceden en la empresa, la cual es concentrada para uso de los gerentes, directivos o dueños y que es indispensable para la administración y desarrollo de las empresas. Esta información es procesada y agrupada en lo que llamamos estados financieros, los cuales expresan la situación financiera de la empresa a una fecha determinada, así como sus resultados o cambios en la misma. (Córdova, M, 2014)

- Balance general
- Estado de resultados
- Flujo de efectivo
- Estado de cambios en el patrimonio
- Políticas contables y notas explicativas. (Emery, 2014)

Para conducir de forma acertada una empresa en el dinámico y cambiante mundo de los negocios, se necesita información financiera oportuna y precisa, es decir cuantitativa, confiable y accesible para que le sirva a la administración de fortalecimiento en su juicio o decisión sobre un tema determinado.

### **2.8.4 Análisis de estados financieros**

En el estudio realizado, el proceso de análisis de estados financieros consiste en la aplicación de herramientas y técnicas analíticas a los estados y datos financieros, con el fin de obtener de ellos medidas y relaciones que son significativos y útiles para la toma de decisiones. Se le define como el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada los resultados de las operaciones de una empresa, con el objeto de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros. (Frascati, 2014)

El análisis financiero, seguirá siendo el mejor apoyo para la toma de decisiones de las empresas, es necesario recordar que, a mejor calidad de la información, corresponde mayor probabilidad de éxito en la toma de decisiones (Córdova, M, 2014).

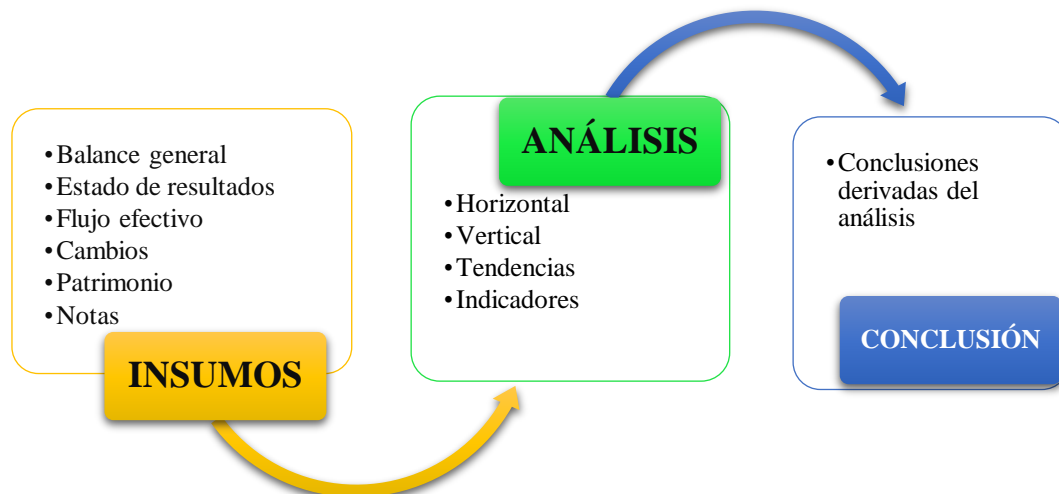
Por eso, el análisis financiero constituye el estudio de la situación económica, mediante la aplicación de herramientas y técnicas que permiten definir el progreso de una institución, es necesario centrar el análisis en una comparativa de más de un período, para establecer una media de crecimiento, mediante la cual pueda proyectarse a largo plazo.

### **2.8.5 Proceso del análisis financiero**

Es un proceso crítico para evaluar dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo primario de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

Es adecuado evaluar el entorno económico y en particular el sector dónde se desenvuelve la actividad de la empresa. Un descenso del consumo debido a una situación de crisis de la economía o un alza de tipos de interés que encarezcan la financiación, pueden justificar posiciones de la compañía o ayudar a comprender determinadas decisiones de la dirección que más tarde se reflejan en los estados contables (Pulido, 2019).

Por eso, es necesario tener un punto de referencia, saber dónde estamos y saber a dónde queremos ir y a donde no. Con el análisis financiero se sabrá cuáles son los errores, y se podrá planear el futuro en base a un presupuesto y ver si los números mejoran, al tener el presupuesto se llevará a cabo el proceso. Ver figura 1.



**Figura 1.** Proceso de análisis financiero  
**Fuente.** (Emery, 2014)

Mediante el estudio y análisis de los estados financieros, se obtendrá herramientas que facilitarán la interpretación de la situación actual de la empresa, lo cual permitirá comprender su posición futura.

### 2.8.5.1 Los indicadores financieros

Son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de una empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado. Los indicadores financieros ayudan a predecir la quiebra a futuro. Se pueden clasificar de acuerdo con la información que proporcionan los indicadores financieros:

- **Indicadores financieros de liquidez:** proporcionan información sobre la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.
- **Ratios de rotación de activos:** para indicar la eficiencia con que la empresa utiliza sus activos.
- **Indicadores financieros de apalancamiento:** proporcionan una indicación de la solvencia a largo plazo de la empresa.
- **Indicadores financieros de rentabilidad:** ofrece medidas diferentes, el éxito de la empresa en la generación de beneficios.

- **Indicadores financieros sobre la política de dividendo:** dan una idea de la política de dividendos de la empresa y las perspectivas de crecimiento futuro. (Enciclopedia Financiera, 2016)

Los indicadores financieros se utilizan para:

- Comparar con los de cooperativas similares o con promedios del sector en el que opera, que permita determinar cómo está la empresa con relación a sus competidores.
- El análisis de liquidez de una cooperativa es especialmente importante para los acreedores. Si una cooperativa tiene una posición de liquidez deficiente, puede generar un riesgo de crédito y quizás presentar una incapacidad de efectuar los pagos periódicos de capital e intereses.
- Los índices actuales de una cooperativa se comparan con sus promedios pasados y futuros para determinar si la condición financiera de la compañía está mejorando se está deteriorando con el tiempo.
- Cooperativa para cancelar sus obligaciones a corto plazo. (Córdova, 2014)

Los indicadores son comparaciones entre cifras extraídas de los estados financieros, a fin de establecer el comportamiento económico y la situación en la que se encuentra la empresa, ayuda a tomar decisiones en caso de detectarse desórdenes en alguna área determinada.

#### **2.8.5.2 Métodos de análisis financiero**

Se consideran como los procedimientos simplificados para simplificar, separar o reducir los datos descriptivos y numéricos que integran los estados financieros, con el objeto de medir las relaciones en un solo período y los cambios presentados en varios ejercicios contables. (Del Pezo, 2016)

**Método vertical:** Se emplea para revelar la estructura interna de la cooperativa. Se utiliza una partida importante en el estado financiero como cifra base, y todas las

demás cuentas de dicho estado se comparan con ella. (Gestión y Administración, 2015)

**Método horizontal:** Se muestra en estados financieros comparativos, se emplea para evaluar la tendencia en las cuentas durante varios años y permite identificar fácilmente los puntos que exigen mayor atención. (Gestión y Administración, 2015)

**Análisis de tendencias:** Se utilizan para revisar las tendencias de los estados financieros, registradas en varios años, se toman como base un año y contra este se comparan las cantidades, para ver si existió crecimiento o reducción con relación al año base. (Gestión y Administración, 2015)

**Las razones financieras:** Dan indicadores para conocer si la entidad sujeta a evaluación es solvente, productiva, si tiene liquidez, etc. Algunas de las razones financieras son:

- **Capital de trabajo:** Esta razón se obtiene de la diferencia entre el activo y el pasivo circulantes. Representa el monto de recursos que la empresa tiene destinado a cubrir las erogaciones necesarias para su operación.
- **Prueba del ácido:** Es muy usada para evaluar la capacidad inmediata de pago que tienen las empresas. Se obtiene de dividir el activo disponible (es decir el efectivo en caja y bancos y valores de fácil realización) entre el pasivo circulante (a corto plazo).
- **Razón de extrema liquidez:** Refleja la capacidad de pago que se tiene al finalizar el período. Se obtiene de la división del activo circulante entre el total de pasivos. Representa las unidades monetarias disponibles para cubrir cada una del pasivo total. Esta situación solo se presentaría al liquidar o disolver una empresa por cualquier causa:
- **Razón de propiedad:** Refleja la proporción en que los dueños o accionistas han aportado para la compra del total de los activos. Se obtiene dividiendo el capital contable entre el activo total.



- **Razones de endeudamiento:** Esta proporción es complementaria de la anterior ya que significa la proporción o porcentaje que se adeuda del total del activo. Se calcula dividiendo el total del pasivo entre el total del activo.
- **Rotación de clientes por cobrar:** Este índice se obtiene de dividir los ingresos de operación entre el importe de las cuentas por cobrar a clientes. Refleja el número de veces que han rotado las cuentas por cobrar en el período.
- **Tasa de rendimiento:** Significa la rentabilidad de la inversión total de los accionistas. Se calcula dividiendo la utilidad neta, después de impuestos, entre el capital contable.
- **Valor contable de las acciones:** Indica el valor de cada título y se obtiene de dividir el total del capital contable entre el número de acciones suscritas y pagadas. (Gestión y Administración, 2015)

Para conocer y desarrollar los métodos de análisis financieros se debe llevar a cabo, tomando en cuenta el tipo de empresa, (industrial, comercial o de servicios) y considerando, su entorno, su mercado y demás elementos cualitativos.

## **2.9 Indicadores fundamentales**

Son herramientas que sirven de apoyo para analizar cómo es el comportamiento de una institución, sirven como elemento de medición y evaluación si son comparados con una referencia, además pueden indicar si existen inconvenientes para ser corregidos a tiempo. (Seade , 2016)

### **2.9.1 Liquidez**

Mide los objetivos para obtener caja y satisfacer su pasivo circulante. Es decir, mide la solvencia de una empresa. (Gestión y Administración, 2015)

El índice de liquidez se utiliza para juzgar la capacidad que tiene una empresa, para satisfacer sus obligaciones de corto plazo, a partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo. (Freire, 2013)

El criterio de la liquidez se refiere a la capacidad que tienen los activos para convertirse en dinero a fin de asegurar el objetivo de liquidez, las entidades financieras deben equilibrar su activo en lo que respecta a sus plazos de recuperación y su pasivo, en lo que respecta a sus pasos de exigibilidad, cuanto más a corto plazo sean concedidos los créditos, menos peligra el objetivo de la liquidez.

### **2.9.2 Rentabilidad**

Es la capacidad que posee un negocio para generar utilidad, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados, también se mide sobre todo la eficiencia de los indicadores de la empresa, ya que en ellos descansa la dirección del negocio. (Groppelli, 2014)

La rentabilidad permite analizar y evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos de una inversión. Cuanto mayor el riesgo de una inversión, mayor tendrá que ser su rentabilidad potencial. (Del Pezo, 2016)

En resumen, se dice que la rentabilidad, es un beneficio que proporciona una determinada operación, por lo general es expresada en procesos financieros de manera porcentual.

### **2.9.3 Riesgo de Liquidez**

El riesgo de la liquidez está asociado a que, aun disponiendo a los activos y la voluntad y comercializar con ellos, no se pueda efectuar la compra/venta de estos, o no se pueda realizar lo suficientemente rápido y al precio adecuado, ya sea para evitar una pérdida o para obtener un beneficio. (Emery, 2014)

La liquidez de una organización es atribuida por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que estas se vencen. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la institución, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. (Del Pezo, 2016)

Las razones de liquidez muestran la relación que existe entre el efectivo de una empresa y sus demás activos circulantes con sus pasivos circulantes.

#### **2.9.4 Índice de cobertura**

Son las provisiones necesarias para ser frente a los riesgos asumidos de los aseguradores. Dichas reservas deben ser respaldadas con inversiones que cumplen con condiciones adecuadas de seguridad, rentabilidad y liquidez. Es importante mencionar que estas inversiones deben mantenerse colocadas en todo momento conforme a la regulación aplicable. (Gobierno de México, 2018)

Mide la capacidad de la empresa para hacer frente a las distintas obligaciones emanadas de la existencia de deudas con terceros. Los más utilizados son:

- Los Índices de endeudamiento, indica el monto de dinero de terceros que utilizan para generar utilidades, que son de gran importancia porque las deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo. Mide el porcentaje de los activos de la empresa, financiados por los acreedores.
- Índice de actividad y rotación, mide la eficiencia con que una organización hace uso de sus recursos.

Los índices más utilizados son:

**Rotación por cuentas por cobrar**, muestra en que la velocidad de la empresa convierte sus cuentas por cobrar en la caja.

Cuentas por cobrar promedio

Ingreso por Ventas

**Rotación de existencia**, muestra la velocidad en que la empresa convierte sus inventarios en ventas.

Costo de ventas

Existencia promedio

**Rotación de cuentas por pagar**, muestra las veces en que la empresa convierte sus compras de mercadería en cuentas por pagar. (Parra , 2014)

### Compras de mercadería

Cuentas por pagar promedio

Conocer el grado de endeudamiento de una empresa es de vital importancia, para realizar un análisis fundamental. Lo cual informa la capacidad por el pago de su deuda.

### **2.9.5 Suficiencia patrimonial**

Relacionan los recursos propios con los activos inmovilizados y refleja la capacidad para soportar potenciales pérdidas o inesperadas disminuciones en el valor de sus activos, sin que, con esto, tengan que sufrir estragos sus depositantes y acreedores. Para el cálculo de este índice se establece una relación entre el patrimonio y la cartera improductiva (que no devenga intereses) (Seade , 2016)

$$Suficiencia Patrimonial = \frac{Patrimonios\ más\ resultados}{Activos\ Inmovilizados}$$

El coeficiente de suficiencia de capital tiene el propósito de evaluar si las situaciones financieras tienen suficiente capital, para sobreponerse a posibles perturbaciones económicas. Las entidades del sistema financiero deberán mantener la suficiencia patrimonial para respaldar las operaciones actuales y futuras de la entidad, para cubrir las pérdidas no protegidas por las provisiones de los activos de riesgo y para consolidar el adecuado desempeño macroeconómico. (Estadística Superbancos, 2016)

En resumen, la suficiencia patrimonial es el capital necesario para hacer frente a los riesgos que los activos de una entidad financiera representen, por ejemplo, que no le páguenlos créditos.

### 2.9.6 Calidad de activos

Los indicadores sobre calidad de activos tratan de evaluar:

- Distribución y gravedad de los activos con deficiencias, tanto desde una perspectiva de solvencia, como de productividad.
- Nivel y composición de los activos improductivos.
- Los niveles de las provisiones para insolvencias.
- Políticas de las dotaciones para insolvencias. (Arranz, 2014)

El indicador activo productivo sobre total de los activos mide la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos, mientras más alta sea la relación significa una mayor eficiencia. La relación activos productivos sobre pasivos con costo, mide la eficiencia en la colocación de recursos captados, conviene que la relación sea lo más alta posible, lo óptimo sería que supere el 100%. (Chiriboga, 2015)

$$\text{Calidad de Activos} = \frac{(\text{Activos Improductivos Netos})}{\text{Total Activos}}$$

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{(\text{Activos Productivos})}{\text{Total Activos}}$$

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{(\text{Activos Productivos})}{\text{Pasivos con Costo}}$$

Los indicadores de activos cubren las principales áreas de riesgo, de solvencia y los resultados de la gestión; así como también deben agruparse según su naturaleza en relación con el área que corresponden.

### 2.9.7. Índice de morosidad

El índice de morosidad se calcula en tres formas:

- **Tasa de morosidad de crédito:** Se mide como el cociente entre los créditos morosos y el total de créditos concedidos a los clientes.
- **Tasa de morosidad de balance:** Es el cociente entre los morosos de créditos a clientes, depósitos a entidades de crédito y valores representativos de deuda con respecto al total de todas estas operaciones. (Roldán, 2015)

En el ámbito bancario el índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos, sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera. (Chiriboga, 2015)

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida} + \text{Cartera que no devenga intereses}}{\text{Cartera Total}}$$

Es importante para las entidades financieras, poder contar con una herramienta, que les permita realizar un análisis de la cartera con la que cuentan. Es evidente que no se puede identificar un indicador que sea adecuado para todas y cada una de las organizaciones financieras, más bien si se puede de alguna manera adaptar cierto tipo de indicadores a la realidad individual de cada organización de manera que puedan ser veras.

### **2.9.8 Cobertura de provisiones para la cartera**

Las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida de valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio en el cual se constituyan las mencionadas provisiones hasta por el monto máximo establecido en el inciso anterior dentro de los rangos de las subcategorías de riesgo de cada uno de los segmentos de crédito; y si la Junta Bancaria, en base de los informes de la Superintendencia de Bancos y Seguros, estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente, el mismo que no será deducible. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018)

Esta relación mide la proporción de la provisión para incobrables, con respecto a la cartera que no genera rendimiento. El cálculo se puede medir por la línea de crédito y por total de la cartera. Si la razón de este indicador es alta, representa mayor cobertura de la cartera improductiva. (Chiriboga, 2015)

$$\text{Cobertura de Provisiones} = \frac{\text{Aprovisiones Total Cartera}}{\text{Cartera Improductiva Total}}$$

Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa posee, según el análisis del comportamiento.

### **2.9.9 Eficiencia microeconómica**

La eficiencia microeconómica, muestran los costos asociados con la magnitud de los activos administrados y la eficiencia del gasto vinculada con su manejo. (Nanopdf, 2018)

Los indicadores, muestran los costos asociados con la magnitud de los activos administrativos y la eficiencia del gasto vinculada con el manejo bancario. La contracción del indicador expresa mejoras en la eficiencia operativa y en la productividad de la institución, de un grupo o del subsistema, un incremento, establecería lo contrario. (Chiriboga, 2015)

$$\text{Eficiencia Microeconómica} = \frac{\text{Gastos de Operación}}{\text{Total Activo Promedio}}$$

$$\text{Grado de Absorción} = \frac{\text{Gastos de Operación}}{\text{Margen Financiero}}$$

La contracción del indicador expresa mejoras en la eficiencia operativa y en la productividad de la institución, de un grupo o del subsistema, un incremento, establecería lo contrario.

### **2.10 Vulnerabilidad del patrimonio**

Mide el rendimiento ganado sobre la inversión de los accionistas comunes de la empresa. Por lo general cuanto más alto es este rendimiento, más ganan los propietarios. (Gitman & Zutter, Administración Financiera , 2012)

La tasa de rendimiento patrimonial o de los recursos propios expresa el retorno por cada unidad monetaria invertida por los accionistas. La relación establece en qué proporción la cartera improductiva afecta al patrimonio de la institución, si el porcentaje es bajo, menor estará comprometido el patrimonio. (Seade , 2016)

$$\text{Vulnerabilidad del Patrimonio} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Patrimonio}}$$

Cabe recalcar que la cartera improductiva pone en riesgo al patrimonio, ya que son préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés e ingreso.

## **2.11 Devengando**

Devengar es el hecho de adquirir un derecho y también una obligación por el cumplimiento de una condición previamente pactada, en términos financiero, hace referencia a una norma de contabilidad que establece que las transacciones económicas se registren en el momento en el que ocurren, con independencia de su fecha de pago o cobro. Se usa especialmente en el caso de los intereses, que se adeudan según el tiempo transcurrido. En las cooperativas de ahorro y crédito se cumple el principio de devengando y se registra contablemente los intereses que se esperan recibir del préstamo desembolsado a su socio. (Gitman, 2016)

Es una norma contable que establece que las transacciones o hechos económicos se registraron en el momento que ocurren, con independencia de la fecha de su pago o de su cobro.

El objetivo de este principio es que las cuentas anuales de una empresa reflejen con claridad el patrimonio, la situación financiera y los resultados económicos,



conseguidos por esta en ese período, imputando los gastos e ingresos al período. (Gill, 2016)

De acuerdo con los autores, se entiende que este principio asegura que, en cada año contable, la empresa lleve a la cuenta resultados (cuenta de pérdidas o ganancias) exclusivamente los gastos e ingresos que se correspondan con ese período.

## **2.12. Tipo de riesgo legal**

Es la pérdida que se sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, o cumplir con los compromisos de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación (Lara, 2015).

Las amenazas que se derivan del incumplimiento de obligaciones legales y contractuales deben tenerse en consideración a los efectos de disponer de un mapa de riesgos completo, así como de un sistema de gestión de riesgos que permita identificarlos. Los riesgos legales pueden ser:

- Corporativos
- Activos
- Contractuales
- Litigio
- Regulatorios
- Constitutivos
- Territoriales
- Extintivos

Desde los distintos riesgos expuestos, se deduce que los riesgos de naturaleza jurídica de la empresa están multi localizados y que cada área funcional aglutina tanto riesgos generales como los propios de su realidad específica. Esta circunstancia impide aplicar un único patrón de control de riesgos legales a todas las áreas funcionales (Ealde Bussiness School, 2019). Por eso, los responsables de las distintas áreas funcionales deben conocer en esencia los focos de riesgo jurídicos susceptibles

de afectar a sus respectivas actividades, de contratos mercantiles o financieros realizados, por infracción del ordenamiento jurídico en las gestiones, que ofrecen la seguridad necesaria ante un contrato.

### **2.12.1. Adquirientes de la obligación**

- **Titular**

Es la persona que tiene la obligación de satisfacer una cuenta por pagar contraída a un aparte acreedora, cuando el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación. El titular de la deuda es el socio.

- **Codeudor o solidario**

Es el cónyuge del titular de la deuda quien conjuntamente, adquiere la obligación del préstamo concedido solidaria o ilimitadamente. (Lara, 2015)

- **Garante**

Implica, en caso de que el avalado incumpla sus obligaciones con el beneficiario de este, este último podrá dirigirse contra el avalista para reclamarle la totalidad de la deuda. (Seade , 2016)

Todos estos adquirientes crean un crédito, se encuentran obligados a canelar dicho crédito sea bien o servicio, hay que tener en cuenta que el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir que los adquirientes decidieron libremente comprometerse al pago de dicha obligación.

### **2.12.2. Central de riesgo**

Es un organismo encargado de informar el récord crediticio y los haberes de los clientes, a la vez, es un sistema de registro de información que mantiene los datos sobre los créditos que una persona o empresa haya contratado con las instituciones reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos, que incluye entidades bancarias, sociedades financieras, tarjetas de crédito, mutualistas, cooperativas o un banco extranjero cuya matriz se encuentra en el país. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018)

La central de riesgo o buró de crédito es una entidad que recolecta y consolida información de los usuarios del sistema financiero. Así trata de abarcar el mayor universo posible de datos y personas. Su objetivo es clasificar a los individuos según la probabilidad de impago. Con este propósito evalúa el registro de los préstamos vigentes y pasados tanto de instituciones financieras como de empresas. (Westreicher, 2016)

Es importante diferenciar los términos, en tanto que en el buró de información Crediticia se registran las obligaciones existentes tanto en el sistema financiero como en establecimientos comerciales durante 3 años. La central de riesgos es manejada por la Dirección Nacional de Datos Públicos y en la misma se registran las obligaciones crediticias, únicamente con entidades financieras de los últimos seis años.

### 2.12.3. Seguimiento judicial y extrajudicial

La cobranza extrajudicial, según Adios Deudas (2016), es la demanda que realiza una entidad financiera al deudor, ya que este no está pagando sus obligaciones, y cuando haya pasado un plazo razonable para cancelar dicha deuda, por lo tanto, acude a tribunales para iniciar un juicio en contra de la persona morosa. (Adios Deudas, 2016)

- **Etapa preventiva:** Se establece segmentando la cartera total con aviso a deudores, clasificando la cartera por edades y líneas de crédito.
- **Etapa administrativa:** La cartera ya entrada en mora se procede a gestionar un acuerdo con el deudor para su cobro por medios de comunicación ya sea telefónico, vía email, o mediante celular.
- **Aviso a garantes:** Se notifica a los garantes de la deuda el impago del deudor titular vía escrita y telefónicamente.
- **Pre jurídica y cobro a garantes:** Sin haber una respuesta satisfactoria se procede a enviar vía roles de pago el cobro al garante de la deuda.
- **Etapa jurídica:** No existiendo una respuesta favorable y alguna solución al pago, se recurre a abogados externos. Todo gasto que ocasione el proceso jurídico de cobro se cargará la deuda del titular y del garante.
- **Acuerdo de pago:** De llegar a un acuerdo de pago, se reestructura la tabla de amortización del pago del deudor, fechas de pago y cuotas.
- **Reestructuración de cartera:** Luego de haber sido contabilizada como cartera vencida y la negociación con el deudor, la cartera pasa a una clasificación de reestructuración. La cartera que ha sido reestructurada tendrá el mismo tratamiento que para la cartera de crédito que pasó por el proceso de maduración, pero ahora con el concepto de reestructuración:
  - Cartera de crédito reestructurada por vencer
  - Cartera de crédito reestructurada que no devenga interés
  - Cartera de crédito reestructurada vencida.

Un deudor puede frenar la demanda, si llega a un acuerdo con la entidad financiera, donde establecen nuevos plazos y condiciones de pago, es decir (repactar), con esto se elimina la demanda y se da por cancelada la deuda anterior (nace una nueva deuda).

#### **2.12.4. Cartera castigada**

Una vez efectuadas las acciones legales y extrajudiciales sin lograr recuperar un crédito vencido, se castigarán los valores en las cuentas de orden. Las instituciones financieras, castigarán obligatoriamente el valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviera en mora tres años, debiendo notificar a la superintendencia. Igualmente, las instituciones del sistema financiero castigarán las operaciones de microcrédito y de crédito de consumo concedidos bajo modalidad de Scoring, cuando el deudor estuviere en mora, en una de sus cuotas o dividendos, más de 180 días, siempre que estuviere provisionado el 100% del riesgo y la operación no haya sido declarada como vinculada. Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier activo castigado se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta recuperaciones. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018)

Indica el monto por el cual el deudor como sujeto de crédito castigado se llama a un proceso contable o fiscal con el que nos referimos específicamente a provisión de cartera, en el que la empresa asume como gasto de cartera un cobro que se considera inviable a su recuperación. (Consortio Consultor en Crédito, 2017)

Se fundamental que toda entidad financiera tenga implementado una efectiva gestión de cobranza de cartera vencida o contratar una agencia de cobranzas, a tiempo, ya que, si se deja pasar mucho tiempo y el deudor no cumple con la obligación, la entidad da por perdido este dinero, lo cual procede a castigar la cartera contra el gasto, asumiendo el gasto a la entidad.

### 2.12.5. Cartera de crédito

Representa el saldo de los montos entregados a los acreditados, más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito. (Banco Multiva, 2012)

Una cartera de créditos está constituida por todos los préstamos que una institución financiera tiene y maneja, forman parte esencial de sus activos y se sustenta de los pagos que reciben de sus deudores, por ello es necesario un correcto manejo y seguimiento para evitar efectos negativos. (Gitman, 2016) . En resumen, la cartera de crédito es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera, se reserva el derecho de hacer valer en ese texto.

### 2.12.6. Clasificación de la cartera por su vencimiento

La cartera por vencer refinanciada, reestructurada y la cartera que no devenga intereses mantienen una subclasificación por maduración, es decir del rango de vencimiento futuro de las operaciones, cánones o cuotas, y la cartera vencida se clasifica en función de los días que se mantiene cada operación, canon o cuota como vencida. (Largo, 2015)

La cartera de créditos puede clasificarse en cartera por vencer, vencida, y que no devenga intereses como se detalla a continuación.

- **Por vencer:** Es la cartera cuya fecha de vencimiento aún no ha llegado. Esta cartera se da de acuerdo con la Superintendencia de Bancos y se clasifica para el período de vencimiento, se clasifica bajo las siguientes cuentas.

Cartera de crédito comercial por vencer, de 1 a 30 días.

Cartera de crédito de consumo por vencer, de 31 a 90 días.

Cartera de crédito por vivienda por vencer, de 91 a 180 días

Cartera de crédito para microempresas por vencer, de 181 a 360 días, de más de 360 días. (Brachfield, 2014)

- **Que no devenga interés:** Es todo el saldo restante del crédito vencido, se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos por mantener cuotas vencidas, en esta cartera existe un mayor riesgo el cual se debe dar un tratamiento especial para su recuperación. (Brachfield, 2014)
- **Vencida:** Es la cartera que registra las operaciones que han pasado del plazo establecido entre el deudor y el acreedor.
- **Provisión para créditos incobrables:** Se considera como cuentas de reservas para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdidas, es decir tiene como objetivo principal proporcionar un colchón contra montos de socios que están pendientes de pago, para realizar esta reserva se debe realizar una calificación de créditos constante. (Brachfield, 2014)

Los créditos mayores a un año con pago único de principal e intereses al vencimiento que se reestructuren durante el plazo del crédito, serán considerados cm cartera vencida.

### 2.13. Estrategias

Una estrategia es el patrón o plan que integra las principales políticas, objetivos, metas y acciones de la organización. Una buena estrategia asegura la mejor asignación de los recursos para anticiparse a los movimientos planeados o no, de los oponentes a las circunstancias del entorno. La estrategia ayuda al lineamiento para el programa o plan de acción que rige para ayudar a mejorar el índice de morosidad y poder cumplir las normas y objetivos que deben respetarse. (Lara, 2015)

La administración de una entidad financiera debe divulgar el marco general (estrategia) para la gestión del riesgo operacional, de una manera que permitan a los inversionistas y partes interesadas identificar la eficiencia de la entidad en la identificación, evaluación, control, mitigación y control de los riesgos operacionales. Las entidades recomiendan encarecidamente la evaluación del riesgo operativo para que sea coherente con las operaciones actuales y las estrategias y políticas comerciales de la entidad. La alta dirección puede garantizar que el marco de gestión del riesgo operacional de la entidad esté sujeto a una revisión eficiente e integral por

parte del auditor independiente, capacitado, experimentado y con conocimiento. (Aloqab, Alobaidi, & Raweh, 2018)

Cabe recalcar que la alta dirección de los bancos o cooperativas deben alentar a las empresas entre la auditoría interna y el departamento de gestión de riesgos, para garantizar que las sucursales conozcan los procedimientos y las reglamentaciones relacionadas con el sistema de control interno y la gestión del riesgo operacional.

### **2.13.1. Tipos de estrategias**

- **Estrategia de costo de liderazgo:** Significa concentrarse en ser más barato por escala, tecnología, etc., lo cual puede mostrar en precios más baratos o en márgenes de ganancias superiores.
- **Estrategia de diferenciación:** El objetivo de la diferencia es crear algo que sea distinguido en el mercado como único. Esto no significa que la empresa ignore los costos, sino que no son el objetivo estratégico primordial. (Gitman, 2016)

Los tipos de estrategias se aplican para analizar los riesgos de créditos, en comparación a los altos índices de morosidad que afecta directamente a la institución, por tal motivo las estrategias al aplicar serán de forma directa para dar solución a la problemática existente y sean óptimas para el riesgo de crédito que mantiene la institución.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### **3. Metodología e instrumentos de recolección de información**

En esta investigación se utilizó, el paradigma de estudio cuantitativo de análisis de caso, con el objeto de obtener información necesaria de los procesos de gestión de riesgos de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Compañía Limitada, y analizar el problema principal que se investiga actualmente, se ha seleccionado los métodos y técnicas necesarias que facilite la recolección, proceso y análisis de los resultados.

El siguiente análisis de caso describe el modelo de gestión del riesgo de crédito en la COAC Crediambato Compañía Limitada, por ser necesario generar una guía o modelo propio de la empresa de acuerdo con el segmento que se encuentra clasificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Para el desarrollo de estudio de caso de gestión de riesgos de crédito, se utilizó las técnicas de análisis documental y fichas de observación para recolectar la información de los procesos de crédito que actualmente cuenta la institución. A través del análisis documental, se determinó información adecuada de la cooperativa, además, se pudo identificar las causas que origina el riesgo, en el análisis de riesgos financieros de la Cooperativa Crediambato Compañía Limitada, a fin de examinar la gestión de crédito de los informes de riesgos correspondientes a los años 2017, 2018 para el análisis de solvencia y relación de activos fijos sobre patrimonio en la COAC “Crediambato Limitada”.

Por eso es, necesario comparar la gestión de riesgo de crédito actual de la COAC “Crediambato Ltda., con la situación hipotética de la aplicación del modelo Scoring, para determinar el control riesgo financiero y la concesión de préstamos, por medio de las solicitudes de crédito, y narrar el modelo de gestión de riesgo de crédito de la COAC “Crediambato Limitada” del período 2017-2018, para conocer el proceso de

la otorgación de un crédito mediante la documentación proporcionada por la institución, a fin de generar el modelo de gestión para su aplicación.

Comparar la gestión de riesgo de crédito actual de la COAC “Crediambato Ltda., con la situación hipotética de la aplicación del modelo Scoring, para determinar el control riesgo financiero y la concesión de préstamos, por medio de las solicitudes de crédito

### **3.1. Enfoque del análisis**

La metodología del presente análisis de caso se desarrolla dentro de un enfoque cualitativo y descriptivo, siendo cualitativo pues los resultados a ser analizados se caracterizan por ser de gran utilidad para determinar la influencia que tienen las variables entre sí, y descriptivo ya que en función de los resultados obtenidos en cada análisis de las variables como es modelo de gestión y riesgo de crédito, brindarán una serie de información que sustentará de manera sistemática y ordenada el análisis de caso destacando los aspectos más importantes.

De igual forma este estudio de análisis tiene un enfoque cuantitativo, dónde a través de este método se utilizó la recolección de datos numéricos en base a la información que emitió la COAC Crediambato Cía. Ltda., especialmente el área financiera, sobre el modelo de gestión de riesgo de crédito que manejan actualmente, el gerente de la COAC Crediambato proporcionó información referente al tema de modelo de gestión de riesgos crediticios con el aporte de archivos de análisis de riesgos financieros, e informes, como también el manual de crédito aprobado, para el análisis de caso.

### **3.2. Modalidad básica del análisis**

La modalidad de estudio de caso es bibliográfica y de campo, tanto porque se analizó la problemática a nivel teórico y acudiendo al COAC Crediambato Cía. Ltda., para recolectar datos acerca del análisis del riesgo de financiero, e informes de riesgos de los años 2017-2018

### **3.2.1. Investigación de campo**

La investigadora se apoyó en las cualidades de campo, documental, que según Torres (2016), aclara que es “el análisis o estudio en lugares no determinados específicamente para ello, sino que corresponde al medio en donde se encuentran los sujetos o el objeto de la investigación, donde ocurren los hechos o fenómenos investigados”.(p.112)

Para el desarrollo del análisis de caso se utilizó la modalidad de campo por tener contacto directo con la realidad, obteniendo de este estudio información referente al problema de acuerdo a los objetivos planteados del análisis de caso, con la ayuda de la revisión de documentos en la base de datos que proporcionó autorización el gerente de la cooperativa para que se proceda efectuar un análisis en el manual de créditos aprobados y en el modelo de gestión de riesgo de crédito que opera la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Limitada, a fin de determinar cómo se ha desarrollado la gestión de crédito en los años 2017, 2018 para el análisis de solvencia y relación de activos fijos sobre patrimonio de la COAC “Crediambato Limitada”.

### **3.2.2. Investigación bibliográfica-documental**

Esta investigación tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en los documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias). (López N. G., 2004).

En las fuentes secundarias, permitió sustentar las variables de una forma teórica-científica, a través de consultas en libros, informes, periódicos, documentos, texto, folletos y boletines financieros entre otros, que se citan en las referencias bibliográficas, sustentando la calidad y veracidad del trabajo investigativo. En un sentido restringido, entendemos a la investigación documental como un proceso de búsqueda que se realiza en fuentes impresas (documentos escritos). Es decir, se

realiza una investigación bibliográfica especializada para producir nuevos asientos bibliográficos sobre el particular.

### **3.3. Tipos de investigación**

#### **3.3.1. Investigación descriptiva**

En el presente estudio, este tipo de investigación es aplicable porque permitió detallar y recolectar las características más importantes del proceso de otorgamiento de créditos. Este estudio descriptivo busca desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características, describir en este caso es sinónimo de medir, especificar lo más importante bajo el análisis de caso. La investigación descriptiva “es el tipo de estudio concluyente que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión”. (Malhotra, 1997)

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

Es transcendental definir la población o universo acerca del cual se estudió la caracterización de los elementos, que deben considerarse:

- **Homogeneidad:** que todos los miembros de la población tengan las mismas características según los indicadores que vaya a considerarse en el estudio de caso.
- **Tiempo:** se refiere al período de tiempo donde se ubicaría la población de interés.
- **Espacio:** hace referencia al lugar dónde se ubica la población de interés.
- **Cantidad:** se refiere al tamaño de la población.

Para el análisis de caso se retomó los estados de la situación de riesgo de crédito y del informe de riesgos del año 2017-2018, más no a la población de colaboradores con encuestas, más bien con lo antes mencionado, se consideró para este estudio la descripción de la base de la COAC de la unidad de gestión de microcrédito a 200

créditos entregados en el año 2018 y 140 créditos entregados en el 2017 a los usuarios, que fueron liquidados en la oficina matriz, mismas que sirvieron de referencia para la respectiva narración que se encuentra en el último capítulo.

### 3.4.2 Muestra

$$n = \frac{Nk^2p.q}{e^2(N-1) + k^2.p.q}$$

#### Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población

$k^2 = 2,56$  constantes que no debe ser menos de 95%

he = 0,1 error máximo admisible

p= 0,50 probabilidad a favor

q= 0,50 probabilidad en contra

En el estudio de caso se determinó que existen 340 solicitudes de crédito entregadas entre los años 2017 y 2018, de esa información se logró obtener una muestra para el presente estudio.

$$n = \frac{340 (2,56)(0,50)(0,5)}{(0,1)^2(340-1) + (2,56)(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{340 (2,56)(0,25)}{(0,01)(239) + (2,56)(0,25)}$$

$$n = \frac{217,60}{2,39 + 2,81}$$

n = 41,85

### **3.5. Método de análisis de información**

#### **3.5.1. Método aplicado**

Al tratarse de un diagnóstico de los file de crédito se analizó las fichas de observación existentes en la base de datos de la COAC Crediambato, que permitió recolectar información sobre la correcta instrumentación de los documentos unificados a las carpetas de crédito, con el propósito de conocer, analizar y evaluar la gestión administrativa de crédito.

##### **3.5.1.1. Técnicas**

**Observaciones:** Una de las técnicas que se utilizó fue la observación directa, y se constituyó como un procedimiento importante en la investigación a los documentos, procesos internos y metodologías de crédito, que permitió contar con información relevante sobre la administración de la cartera y contar con elementos técnicos para la elaboración de un modelo.

Además se utilizó la investigación de carácter documental, en la que se apoyó, en la recopilación de datos y documentos formales e informales, tales como: manual de crédito, procesos de crédito, file de créditos, listado de socios y /o clientes y bases de datos del sistema informático de SADFIN “Sistema de Administración Financiera” para cooperativas herramienta informática de tecnología avanzada con visión a futuro, que ofrece eficiencia en la captura de datos en ambiente gráfico que son contraladas las actividades cotidianas dentro del área financiera, administrativa y de servicio al cliente. En la que se logró observar los módulos del sistema, en administración, clientes, contabilidad, captaciones o depósitos a la vista, cajas, administración de crédito, depósito a plazo fijo, control de bancos, jurídico y cobranzas, consolidación de balances.

En el análisis efectuado, se halló que, en la connotación gerencial, existe debilidad, en el sistema, por qué no está personalizado de acuerdo con las necesidades de la cooperativa; teniendo como fortaleza contar con un equipo y tecnología propia.

## CAPÍTULO IV

### DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO

#### 4. Análisis y categorización de la información

##### 4.2 Descripción de la empresa

#### OBJETIVO GENERAL DEL ANÁLISIS DE CASO

Describir el modelo de gestión de riesgo de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Cía. Ltda.

Para describir se aplicó el Manual de Crédito de la COAC “Crediambato Cía. Ltda.” para la concesión de créditos sobre los procedimientos para la concesión de Créditos ,el mismo que contiene disposiciones, políticas y procedimientos que deben ser ejecutados por los analistas de créditos con el fin de alcanzar las metas en al área de créditos que permita el logro de los objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Cía. Ltda., pero no cuenta con un modelo de gestión de riesgo en el cual especifique procedimientos que ayuden a la minimizar el riesgo de morosidad y la recuperación rápida de cartera y no permite dar el seguimiento apropiado a la información presentada por el socio, usando lenta rotación de los flujos de dinero efectivo, factores que podrían afectar la liquidez de la institución.

Para la concesión de créditos la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Cía. Ltda., los ha categorizado como se detalla a continuación:

**Tabla 1.** Modalidad para la concepción de crédito

| <b>Modalidades de crédito</b> |
|-------------------------------|
| Créditos comerciales          |
| Microempresas                 |
| Microcréditos                 |
| Créditos de consumo           |

---

Crédito automotriz

Crédito con garantía auto liquidable (Back to Back)

Crédito pymes. Pequeñas y medianas empresas

---

**Fuente.** Análisis de estudio

## **MODALIDAD CRÉDITOS**

Para el desarrollo de resultados se analizó el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediambato Cía. Ltda.”, y se seleccionó a dos categorizaciones de Créditos de la COAC con mayor demanda por los clientes donde se muestran los procedimientos operados para el otorgamiento de los créditos, a continuación, se detalla:

### **A. PARA MICROEMPRESAS**

Se tomó en cuenta los créditos directos que promueven actividades económicas en pequeña escala, de producción, comercialización y/o servicios. Los créditos de microempresas que pueden ser: Microcrédito minorista o de subsistencia (Crédito Microempresa Minorista – CM2), Microcrédito de acumulación simple (Crédito Microempresa simple – CM1) y Microcrédito de acumulación ampliada (Crédito microempresa ampliada – CM).



**Figura 2.** Microcrédito

**Fuente.** (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)



El destino del microcrédito está proyectado a cubrir requerimientos de capital de trabajo, compra de activos fijos, mejora del negocio, así, por ejemplo: compra de inventario, pago a proveedores, pago de nómina, compra de vehículo de trabajo para sustituir gasto de transporte, ampliación del negocio, remodelación, mejoramiento de local, almacenes o bodegas, entre otros., es decir todo lo relacionado para mejorar la actividad productiva del negocio del socio solicitante. Considerando el segmento objetivo que es el socio que tiene un negocio propio o su trabajo es independiente, microempresario que requiere crédito directo para aprovechar oportunidades o condiciones favorables del mercado”. (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)

### **Característica del crédito**

Las operaciones de crédito se manejarán de acuerdo con el monto por operación y saldo adeudado en microcréditos en la institución que será superior a USD\$ 3.000 y hasta USD\$ 10.000 otorgados a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD\$ 100.000 a trabajadores por cuenta propia, o aún grupo de prestatarios con garantía solidaria.

**Tabla 2.** Características del crédito

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>CAPITAL - MONTO:</b>      | <b>Desde USD\$ 3.001,00 hasta USD\$ 10.000,00</b>   |
| <b>PLAZO:</b>                | Desde 3 meses hasta 24 meses  |
| <b>TASA DE INTERÉS:</b>      | La tasa de interés será igual o menor a la vigente determinada por el Banco Central para el segmento de microempresa y no excederá las disposiciones de la autoridad monetaria. |
| <b>FORMA DE PAGO:</b>        | La frecuencia de pago puede ser diaria, semanal, catorcenal, quincenal, mensual, bimensual, trimestral o al vencimiento   |
| <b>RELACIÓN CON LA BASE:</b> | Para esta modalidad de crédito no se exigirá saldo promedio de ahorros, como también no se requerirá  |

---

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | encaje para este tipo de crédito. Si las condiciones de mercado o de la institución amerite, estos términos pueden ser modificados por disposición de la Gerencia.                  |
| GARANTÍA:                         | a.- Desde: USD\$ 3001 – USD\$ 10.000 – Garantía Personal o Prenda Industrial o Hipoteca, según el perfil económico del socio.   |
| AVALUÓ Y COBERTURA GARANTÍA REAL: | Prenda Industrial o Hipotecaria Abierta el valor del avalúo debe respaldar al menos el 140% del valor del crédito.  |
| PRENDA INDUSTRIAL:                | a.- Documento que demuestre propiedad del bien (factura, matricula, titulo, declaración juramentada)<br>b.- Avalúo<br>c.- Certificado del Registrador Mercantil sobre gravámenes.   |
| HIPOTECA ABIERTA:                 | a.- Escritura del bien inmueble<br>b.- Avalúo.<br>c.- Pago del predio actualizado.<br>d.- Certificado del Registrador de la propiedad sobre gravámenes.                             |
| AHORRO OBLIGATORIO:               | USD\$ 10,00   |
| CERTIFICADOS DE APORTACIÓN:       | USD\$ 10,00   |
| INTERÉS POR MORA:                 | 1.1 veces la tasa vigente para la operación a la fecha de vencimiento.  |
| GESTIÓN DE COBRO:                 | El socio firmará la autorización para la aplicación de los siguientes rubros: desde 3 a 8 días: USD\$ 4,00; desde 9 a 30 días: USD\$ 6,00 y \$10,00 por cuota vencida a fin de mes. |
| SEGURO                            | Seguro de Vida y Desgravamen, y Seguro Médico de atención Primaria.   |

---

**Fuente.** Análisis de estudio

Tomando como referencia, cuando el saldo adeudado en microcréditos supere los UDS. 3.000,00 pero no supere los USD 10.000,00, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3.000,00 la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple.

## **Requisitos**

### **1. Para el socio microempresario**

- a. Mayores de 18 años
- b. Edad máxima de 70 años.
- c. Presentar referencias personales, familiares, comerciales, del sistema financiero (bancos, cooperativas) e informal (ONGS, fundaciones y otros). Si, la comprobación de las referencias se realiza parcialmente, se requerirá por escrito.
- d. No tener ni el socio, ni su cónyuge operaciones vencidas clasificadas como riesgo con riesgo menor a 500 puntos del score, dentro de la central de riesgos de la autoridad competente o buró de crédito en el último año. No deberá tener demandas judiciales vigentes por concepto de dinero, en el último año. Rigen las siguientes excepciones:
  - En la Central de Riesgos si el socio tiene un vencimiento mayor a 60 días de mora, deberá presentar el comprobante de cancelación para ser atendido.
  - No tener inhabilitación por la superintendencia de bancos e instituciones multas pendientes, de ser así deberá presentar documentación justificativa que demuestre que ha solucionado el pago de las multas.
- e. Justificar la fuente de sus ingresos.
- f. Justificar estabilidad de sus ingresos por lo menos seis meses.
- g. Demostrar experiencia en la actividad económica de por lo menos seis meses.
- h. Si se tratare de un socio extranjero (a), su cónyuge deberá ser ecuatoriano (a) y que su familia resida en el país.

## **2. Para garantes microempresarios e independientes**

- a. El garante personal deberá cumplir el perfil antes mencionado para el socio – deudor.
- b. Preferiblemente propietario de bienes inmuebles.
- c. Tener un negocio o actividad independiente, de preferencia no vinculado al negocio del deudor.
- d. Tener domicilio, de preferencia diferente al del deudor.
- e. Capacidad de pago igual o mayor al del socio, de fácil comprobación.
- f. El garante podrá también ser socio de la institución siempre y cuando su garantizado se encuentre al día en el pago de su préstamo. Para poder acceder a un préstamo, el garante deberá presentar a su vez un garante distinto del deudor o garantías reales suficientes.

## **3. Para garantes dependientes**

- a. Adicional a los requisitos enumerados para el garante independiente, excepto la exigencia de poseer negocio.
- b. Demostrar una estabilidad al menos en el empleo actual de un año. Si la estabilidad es menor a un año, deberá contar con una estabilidad mínima de 91 días en su trabajo actual y comprobar dos años de estabilidad laboral en su trabajo inmediato anterior.

## **4. Para garantes con personería jurídica**

- a. Copia de la Constitución
- b. Copia del Registro Único de Contribuyentes - RUC
- c. Copia del Registro Mercantil
- d. Nombramiento de Representante Legal vigente.
- e. Balance y Estado de Resultados de los dos últimos años.
- f. Declaración de impuesto a renta - IR, declaración del Impuesto al Valor Agregado - IVA.

### Documentos básicos adjuntos a la solicitud de crédito

- a. Copia a color de cédula de identidad actualizada del socio, del garante y cónyuges
- b. Copia a color papeleta de votación del socio, del garante y cónyuges
- c. Un recibo de pago de algún servicio básico (recibo de luz eléctrica, de agua, de teléfono, o de internet).
- d. Justificativos de poseer bienes tales como: copia de matrícula de vehículos actualizada, copia del impuesto del predio actualizada.
- e. Copia del Ruc, en caso de tener negocio
- a. Certificado de trabajo, en caso de ser empleado.

### Posterior a la concesión del crédito

En el estudio realizado se analizó que los colaboradores del proceso de gestión de créditos en la COAC “Crediambato Cía. Ltda.”, aplican un método simple que minimizan el riesgo de recuperación de cartera, a continuación, se describe:

**Tabla 3.** Aplicación de un método posterior a la concepción del crédito.

|  |   |
|--|---|
| COMITÉ DE CRÉDITO -<br>NIVEL DE APROBACIÓN | Analiza el impacto de riesgos en función del destino, viabilidad de la operación, el impacto a la cooperativa y emite el criterio mediante informe. |
| ASESOR LEGAL                               | Art. 9. FORMALIZACIÓN DE GARANTÍAS Y ESPECIALES LEGALES<br>(documentación estatuto cooperativa, hipotecas)  |
| OFICIAL DE CRÉDITO                         | Seguimiento a clientes post entrega de Crédito, por cuotas vencidas y mora.   |

**Fuente.** (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)

## B. CRÉDITO DE CONSUMO (CR)

En el análisis de caso en la COAC “Crediambato Cía. Ltda.”, se verificó en el manual de crédito sobre los créditos de consumo que son otorgados a personas naturales, en el cual se logró analizar que este crédito está destinado al pago de bienes, de servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva. Se determinó que el crédito será de consumo (CR).



**Figura 3.** Crédito de consumo

**Fuente.** (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)

El destino de este crédito será para cubrir necesidades del socio en cuanto pago de servicios, compra de bienes fungibles, bienes de poca duración o gastos no relacionados con una actividad productiva, así, por ejemplo: línea blanca, línea café, educación, salud, recreación, celebraciones, emergencias, entre otros, otorgado para el socio que tienen sus ingresos, producto de un negocio, trabajo independiente, rentista o en relación de dependencia.

### **Características del crédito**

Los créditos de consumo son los que han sido otorgados por la institución a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de

consumo o pago de servicios (negocio, educación, salud, viajes), con una fuente de pago del ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste, el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

**Tabla 4.** Características del crédito.

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>CAPITAL - MONTO:</b>           | <b>Desde USD\$ 500,00 y superior.</b>   |
| PLAZO:                            | De 3 meses hasta 24 meses   |
| TASA DE INTERÉS:                  | La tasa de interés será igual o menor a la Tasa de interés Efectiva Máxima Referencial vigente fijada por el Banco Central del segmento de consumo y no excederá las disposiciones de la autoridad monetaria.   |
| FORMA DE PAGO:                    | La frecuencia de pago puede ser diaria, semanal, catorcenal, quincenal, mensual, bimensual, trimestral o al vencimiento   |
| RELACIÓN CON LA BASE:             | Para esta modalidad de crédito no se exigirá saldo promedio de ahorros, como también no se requerirá encaje para este tipo de crédito. Si las condiciones de mercado o de la institución amerite, estos términos pueden ser modificados por disposición de la Gerencia. |
| GARANTÍA:                         | Desde: USD\$ 500 – USD\$ 15.000 – Garantía Personal<br>Desde USD\$ 15.001 y superior – Garantía Personal o Prenda Industrial o Hipoteca, según el perfil económico del socio según decisión de la Comisión de Crédito.  |
| AVALUÓ Y COBERTURA GARANTÍA REAL: | Prenda Industrial o Hipotecaria Abierta el valor del avaluó debe respaldar al menos el 140% del valor del crédito.  |
| PRENDA INDUSTRIAL:                | Documento que demuestre propiedad del bien (factura, matrícula, título, declaración juramentada)<br>Avaluó  |

---

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | Certificado del Registrador Mercantil sobre gravámenes.   |
| HIPOTECA ABIERTA:           | Escritura del bien inmueble<br>Avaluó.<br>Pago del predio actualizado.<br>Certificado del Registrador de la propiedad sobre gravámenes.   |
| AHORRO                      | USD\$ 10,00   |
| OBLIGATORIO:                |   |
| CERTIFICADOS DE APORTACIÓN: | USD\$ 10,00   |
| INTERÉS POR MORA:           | 1.1 veces la tasa vigente para la operación a la fecha de vencimiento.  |
| GESTIÓN DE COBRO:           | El socio firmará la autorización para la aplicación de los siguientes rubros: desde 3 a 8 días: USD\$ 4,00; desde 9 a 30 días: USD\$ 6,00 y \$10,00 por cuota vencida a fin de mes. |
| SEGURO                      | Seguro de Vida y Desgravamen, y Seguro Médico de atención Primaria.   |

---

**Fuente. (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)**

## **Requisitos**

### **1. Para el socio**

- a. Mayores de 18 años
- b. Edad máxima de 70 años.
- c. Presentar referencias personales, familiares, comerciales, del sistema financiero (bancos, cooperativas) e informal (ONGS, fundaciones y otros). Si, la comprobación de las referencias se realiza parcialmente, se requerirá por escrito.
- d. No tener ni el socio, ni su cónyuge operaciones vencidas clasificadas como riesgo con riesgo menor a 500 puntos del score, dentro de la central de



riesgos de la autoridad competente o buró de crédito en el último año. No deberá tener demandas Judiciales vigentes por concepto de dinero, en el último año. Rigen las siguientes Excepciones:

- En la central de riesgos si el socio tiene un vencimiento mayor a 60 días de mora, deberá presentar el comprobante de cancelación para ser atendido.
  - No tener inhabilitación por la superintendencia de bancos e instituciones multas pendientes, de ser así deberá presentar documentación justificativa que demuestre que ha solucionado el pago de las multas.
- e. Justificar la fuente de sus ingresos.
  - f. Justificar estabilidad laboral.
  - g. Demostrar experiencia en la actividad económica de por lo menos seis meses.
  - h. Si se tratare de un socio extranjero (a), su cónyuge deberá ser ecuatoriano (a) y que su familia resida en el país.

## **2. Para garantes microempresarios e independientes**

- a. El garante personal deberá cumplir el perfil antes mencionado para el socio – deudor.
- b. Preferiblemente propietario de bienes inmuebles.
- c. Tener un negocio o actividad independiente, de preferencia no vinculado al negocio del deudor.
- d. Tener domicilio, de preferencia diferente al del deudor.
- e. Capacidad de pago igual o mayor al del socio, de fácil comprobación.
- f. El garante podrá también ser socio de la institución siempre y cuando su garantizado se encuentre al día en el pago de su préstamo. Para poder acceder a un préstamo, el garante deberá presentar a su vez un garante distinto del deudor o garantías reales suficientes.

### **3. Para garantes dependientes**

- a. Adicional a los requisitos enumerados para el garante independiente, excepto la exigencia de poseer negocio.
- b. Demostrar una estabilidad al menos en el empleo actual de un año. Si la estabilidad es menor a un año, deberá contar con una estabilidad mínima de 91 días en su trabajo actual y comprobar dos años de estabilidad laboral en su trabajo inmediato anterior

### **4. Para garantes con personería jurídica**

- a. Copia de la Constitución
- b. Copia del Registro Único de Contribuyentes - RUC
- c. Copia del Registro Mercantil
- d. Nombramiento de Representante Legal vigente.
- e. Copia a color de la cédula de identidad y certificado de votación del representante legal.
- f. Balance y estado de resultados de los dos últimos años.
- g. Declaración de impuesto a renta - IR, declaración del Impuesto al Valor Agregado - IVA.

### **Documentos básicos adjuntos a la solicitud de crédito**

- a. Copia a color de cédula de identidad actualizada del socio, del garante y cónyuges
- b. Copia a color papeleta de votación del socio, del garante y cónyuges
- c. Un recibo de pago de algún servicio básico (recibo de luz eléctrica, de agua, de teléfono, o de internet).
- d. Justificativos de poseer bienes tales como: copia de matrícula de vehículos actualizada, copia del impuesto del predio actualizada.
- e. Duplicado del RUC
- f. Certificado de trabajo.

## OBJETIVO ESPECÍFICO DEL ANÁLISIS DE CASO (2)

Examinar la gestión de crédito de los informes de riesgos correspondientes a los años 2017, 2018 se analiza la solvencia y la relación de activos fijos sobre patrimonio en la COAC “Crediambato Limitada”.



Figura 4. Logotipo COAC “Crediambato Cía. Ltda.”  
Fuente. (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)

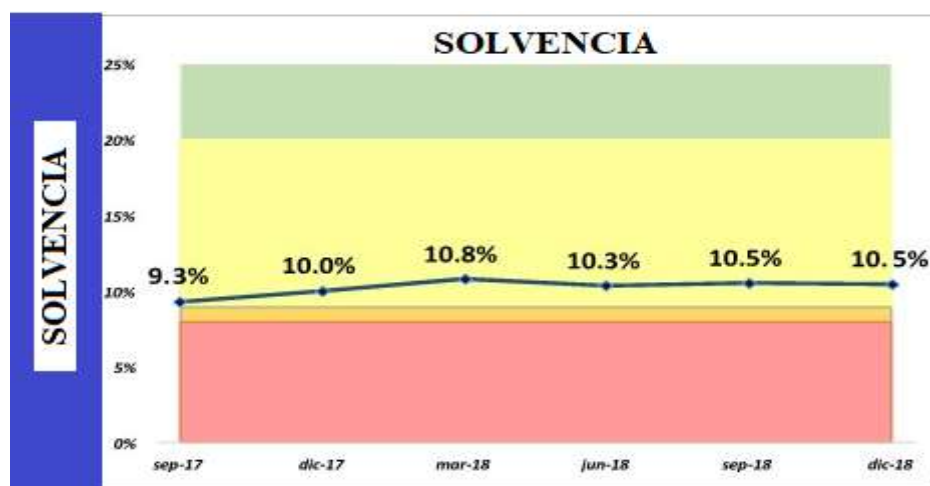
Para examinar la gestión de crédito, se ha tomado como referencia datos de los informes de la cooperativa de ahorro y crédito “Crediambato Cía. Ltda.”. Qué según el estudio efectuado en las principales variables de riesgo financiero de la COAC, se detecta que frente a las decisiones adoptadas por la administración se presenta un análisis de los resultados obtenidos en comparación los años 2017 y 2018.



Figura 5. Examinar la gestión de crédito de los informes de riesgos.  
Fuente. (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)

## INFORMES DE RIESGOS DE LOS AÑOS 2017 Y 2018

### 1. ANÁLISIS DE SOLVENCIA Y RELACIÓN DE ACTIVOS FIJOS SOBRE PATRIMONIO.



**Figura 6.** Análisis de solvencia-activos-patrimonio.

**Fuente.** (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)

La solvencia patrimonial de la cooperativa a partir de diciembre del 2017 registra un incremento del 0.5%, pasando del 10.0% al 10.5%.

La tendencia muestra una tendencia favorable del fortalecimiento patrimonial de la cooperativa.



**Figura 7.** Activos Fijos / PTC.

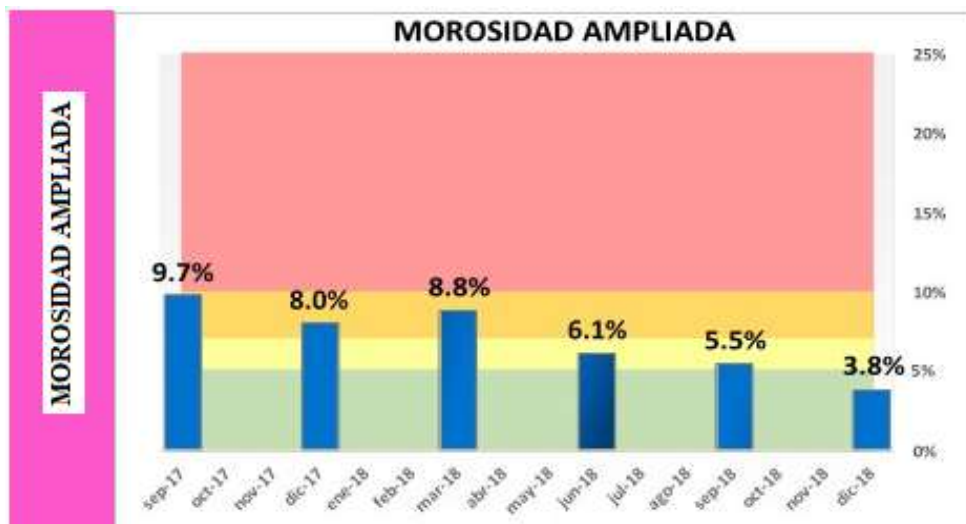
**Fuente.** (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)

La relación de activos fijos sobre el patrimonio se analiza que la variación es creciente y varía el 0,40%, es decir, crece del 9.4% al 9.8%. Esta relación es favorable para la

institución demostrando que el patrimonio cubre con holgura los activos fijos inmovilizados.

## 2. ANÁLISIS DE MOROSIDAD AMPLIADA Y MOROSIDAD POR SEGMENTO DE CRÉDITO

La relación de morosidad ampliada registra un incremento de -5.2%, comparado el resultado de diciembre del año 2017 del 8.0% a diciembre del 2018 del 3.8%, tendencia que es favorable para la institución.



**Figura 8.** Morosidad ampliada.

**Fuente.** (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)

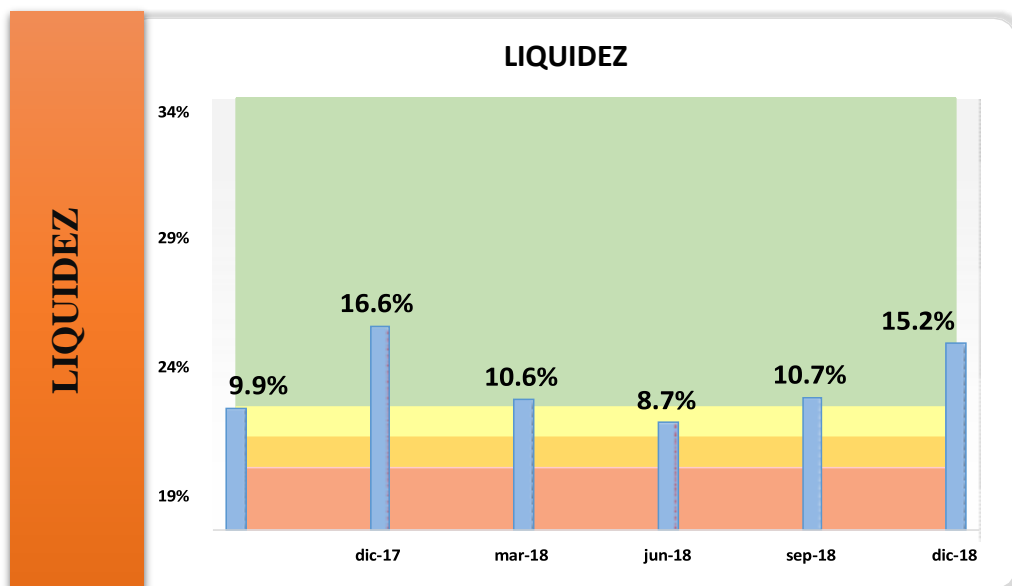
La morosidad por segmento de crédito evidencia que la cartera del segmento comercial prioritario registre la mayor morosidad con 7.4%, seguido el segmento consumo con 4.1% y con el 2.0% el segmento de microempresa.



**Figura 9.** Morosidad por segmento de crédito.  
**Fuente.** (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)

### 3. LIQUIDEZ

La relación de liquidez registra una reducción del 1.4%, la variación se da comparando 16.6% de diciembre del 2017 al 15.2% a diciembre del 2018.



**Figura 8.** Liquidez.  
**Fuente.** (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)

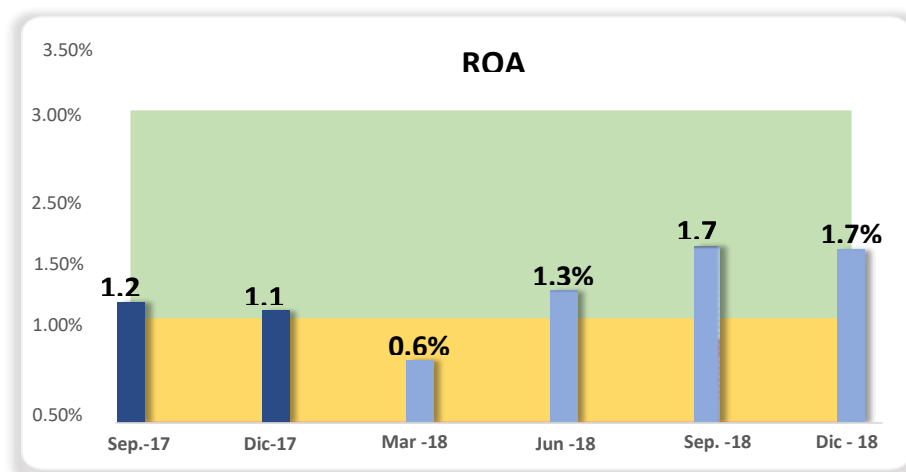
Esta variación muestra la priorización a generar renta por parte de la institución, al movilizar activos líquidos.

#### 4. RENTABILIDAD



**Figura 10.** Rentabilidad

**Fuente.** (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)



**Figura 11.** ROA

**Fuente.** (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)

La relación del grado de absorción del margen financiero nos muestra una variación de 20,1%, resultado comparado entre el 86,3% a diciembre del 2017 al 76% a diciembre del 2018. Evidencia una mejora notable para la institución.

La relación rentabilidad sobre el activo, muestra una variación de 0,60%; resultado obtenido de comparar el 1.1% de diciembre 2017 al 1,70% a diciembre del 2018.

ZDLa tendencia muestra mejores resultados para la institución

## **5. INTERPRETACIÓN INFORMES DE RIESGOS DE LOS AÑOS 2017 Y 2018, SOBRE EL ANÁLISIS DE SOLVENCIA Y RELACIÓN DE ACTIVOS FIJOS SOBRE PATRIMONIO**

Se puede destacar que, en conjunto los resultados son aceptables, es necesario poner atención a la tendencia que ejemplifica el indicador de la liquidez.

### **Análisis**

Como se puede observar las tendencias de riesgo financiero frente a los indicadores se miden mediante un promedio en base de los resultados obtenidos o históricos generados dentro un periodo económico, es decir con los resultados que arroja al final de un ejercicio contable financiero para este caso el del 2017 y 2018.

Siendo estos valores de carácter subjetivos ya que se basan en el resultado acumulado de un periodo y la interpretación de los resultados en base al criterio del profesional a cargo midiendo la tendencia del resultado obtenido que resultan estar dentro de un margen aceptable según el analista encargado.

Se colocó gráficos o tablas para demostrar las tendencias de riesgo, y ejemplificar una muestra que se tomó de los resultados de riesgos medidos del mes de diciembre del 2018 de la cooperativa de ahorro y crédito “Crediambato Cía. Ltda. Como se puede observar en la Tabla 5, existe una tendencia de Riesgo Alto en el indicador de morosidad que varía los resultados de la calidad de activos que podrían poner en riesgo la liquidez y la solvencia de la cooperativa de ahorros y crédito Crediambato Cía. Ltda.

Estos son indicadores que fundamentan el valor de los activos y patrimonio de la empresa, si a causa del índice de morosidad y cartera vencida podrían generar posibles pérdidas para la institución. Seguidamente se detalló el análisis ejecutado:



**Tabla 5.** Muestra de tendencias de riesgo alto, año 2018

| Muestra de tendencias de riesgo    |                    |                            |           |                |            |                  |               |   |
|------------------------------------|--------------------|----------------------------|-----------|----------------|------------|------------------|---------------|---|
| Límites de indicadores financieros |                    |                            |           |                |            |                  |               |   |
| AÑO 2.018                          |                    |                            |           |                |            |                  |               |   |
| Grupo                              | Indicador          | Variación                  | Tendencia | Límite Entidad |            | Alerta de riesgo | Recomendación |   |
|                                    |                    |                            |           | Límite (1)     | Límite (2) |                  |               |   |
| SOLVENCIA<br>A                     | Solvencia          | 0,6%                       | Mejora    | 8%             | 10%        | Normal           | Riesgo normal |   |
|                                    | Activos Fijos /PTC | 0,4%                       | Empeora   | 100%           | 120%       | Normal           | Riesgo normal |   |
| CALIDAD DE ACTIVOS                 | MOROSIDAD AMPLIADA | MOROSIDAD AMPLIADA         | -4,2%     | Empeora        | 4%         | 6%               | Normal        | Implementar mejoras el proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito y ajustar las metodologías de crédito. |
|                                    |                    | Seg. Productivo            | 0,0%      | Se Mantiene    | 5%         | 10%              | Normal        | Riesgo normal   |
|                                    |                    | Seg. Comercial ordinario   | 0,0%      | Se Mantiene    | 5%         | 10%              | Normal        | Riesgo normal   |
|                                    |                    | Seg. Comercial prioritario | -13,5%    | Empeora        | 5%         | 10%              | Alto          | Implementar mejoras el proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito y ajustar las metodologías de crédito. |
|                                    |                    | Seg. Consumo ordinario     | 0,0%      | Se Mantiene    | 5%         | 10%              | Normal        | Riesgo normal   |

|  |  |   |              |                    |            |            |               |  |
|--|--|---|--------------|--------------------|------------|------------|---------------|--|
|  |  | <b>Seg. Consumo prioritario</b>               | <b>-3,8%</b> | <b>Empeora</b>     | <b>5%</b>  | <b>10%</b> | <b>Normal</b> | <b>Implementar mejoras al proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito y ajustar las metodologías de crédito.</b> |
|  |  | <b>Seg. Educativo</b>                         | <b>00%</b>   | <b>Se Mantiene</b> | <b>5%</b>  | <b>10%</b> | <b>Normal</b> | <b>Riesgo normal</b>   |
|  |  | <b>Seg. Vivienda Int. Púb.</b>                | <b>0,0%</b>  | <b>Se Mantiene</b> | <b>5%</b>  | <b>10%</b> | <b>Normal</b> | <b>Riesgo normal</b>   |
|  |  | <b>Seg. Inmobiliario</b>                      | <b>0,0%</b>  | <b>Se Mantiene</b> | <b>5%</b>  | <b>10%</b> | <b>Normal</b> | <b>Riesgo normal</b>   |
|  |  | <b>Seg. Microcrédito</b>                      | <b>-0,4%</b> | <b>Empeora</b>     | <b>5%</b>  | <b>10%</b> | <b>Normal</b> | <b>Implementar mejoras el proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito y ajustar las metodologías de crédito.</b> |
|  |  | <b>Participación de activos improductivos</b> | <b>-3,7%</b> | <b>Empeora</b>     | <b>20%</b> | <b>40%</b> | <b>Normal</b> | <b>Implementar mejoras al proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito y ajustar las metodologías de crédito.</b> |
|  |  | <b>Participación de cartera de crédito</b>    | <b>1,0%</b>  | <b>Mejora</b>      | <b>60%</b> | <b>80%</b> | <b>Normal</b> | <b>Riesgo normal</b>   |

|                     |  |        |         |      |      |        |   |
|---------------------|--|--------|---------|------|------|--------|---|
| <b>LIQUIDEZ</b>     | Indicador de liquidez                    | -1,4%  | Mejora  | 12%  | 16%  | Medio  | Verificar las razones para el deterioro del indicador |
| <b>RENTABILIDAD</b> | Grado de absorción del margen financiero | -10,1% | Empeora | 85%  | 95%  | Normal | Riesgo normal   |
|                     | ROA                                      | 0,6%   | Mejora  | 0,5% | 1,5% | Medio  | 0   |
|                     | Eficiencia institucional en colocación   | -0,5%  | Empeora | 10%  | 20%  | Normal | Riesgo normal   |

Fuente: (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)

Por los demás la mayoría de los indicadores recae en un margen de riesgos medios, los mismos que no garantizan la mitigación de tendencias a caer en los riesgos altos.

Consecuentemente los resultados analizados frente a la posibilidad de tendencia de a otros rangos de riesgos expuestos incide en la carencia de un modelo de gestión de riesgos a seguir para llegar a la optimización de resultados y tendencias que logren minimizar el riesgo y la probabilidad de morosidad frente a los factores y cambios imprevistos internos y externos para la institución debiendo cualificar el riesgo previo.

Ningún indicador reporta una ALERTA DE BAJO DE RIESGO, por lo que es necesario el estudio y adopción de un Modelo de Gestión de Riesgo que minimice los riesgos de morosidad, gestión de cobro. Por ello se propone el MODELO SCORING basado en las 5 C. Por lo que es necesario situar un ejemplo para conocimiento del lector que va a emprender un análisis de riesgo de crédito en la cartera de crédito, seguidamente se describe.

### **EJEMPLO DEL ANÁLISIS DE RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE CRÉDITO**

“Con la ayuda de un elemento estadístico VAR (Value at Risk), (siglas en inglés) que es una técnica estadística se logró medir el riesgo financiero de una inversión. En el que se indicó la probabilidad (normalmente 1% o 5%) de sufrir una determinada pérdida durante un periodo de tiempo”

#### **FORMULA:**

$$\text{VAR} = F * S * \sigma * \sqrt{t}$$

**Tabla 6.** Fórmula valor de Riesgo (VAR)

|            |  |
|------------|--|
| <b>VAR</b> | <b>Valor del Riesgo</b>  |
| <b>F</b>   | Frecuencia de distribución normal que indica el número de veces que se repite la desviación. |
| <b>S</b>   | Monto total de activos   |

---

**T** Tiempo

**$\sigma$**  Desviación estándar ( $\sqrt{\sigma}$ )

---

**Fuente. Análisis de estudio**

### **CÁLCULO DEL VALOR EN RIESGO**

#### **Cálculo de la Varianza**

**Tabla 7.** Cálculo del valor en riesgo

| <b>Meses</b>    | <b>Cartera/P</b>  | <b>Rentabilidad</b> | <b>Varianza (X-XM)<br/>^2/N</b> |
|-----------------|-------------------|---------------------|---------------------------------|
| Enero           | 22.987,56         | 12,34               | 0,08                            |
| Febrero         | 32.987,98         | 12,49               | 0,02                            |
| Marzo           | 45.678,98         | 12,41               | 0,05                            |
| Abril           | 53.765,00         | 12,32               | 0,10                            |
| Mayo            | 52.054,45         | 12,74               | 0,00                            |
| Junio           | 53.776,00         | 12,72               | 0,01                            |
| Julio           | 55.398,00         | 12,75               | 0,02                            |
| Agosto          | 53.498,45         | 12,67               | 0,00                            |
| Septiembre      | 63.786,90         | 12,87               | 0,06                            |
| Octubre         | 54.079,87         | 12,69               | 0,00                            |
| Noviembre       | 56.656,83         | 12,87               | 0,06                            |
| Diciembre       | 55.876,90         | 12,7                | 0,01                            |
| <b>TOTAL</b>    | <b>600.546,92</b> | <b>151,57</b>       | <b>0,41</b>                     |
| <b>MEDIA</b>    |                   | <b>12,63</b>        |                                 |
| <b>VARIANZA</b> |                   |                     | <b>0,03</b>                     |

---

**Fuente.** Análisis de estudio

| <b>RENTABILIDAD</b> | <b>VARIANZA</b> |
|---------------------|-----------------|
| 12,63               | 0,03            |

### Formula VAR

$$\text{VAR} = F * S * \sigma + \sqrt{t}$$

**Tabla 8.** Formula VAR

| VAR | Valor del Riesgo  | Cálculos   |
|-----|---|------------|
| F   | Frecuencia de distribución normal que indica el número de veces que se repite la desviación | 2          |
| S   | Monto total de activos (CRÉDITO)  | 600.546,92 |
| T   | Tiempo  | 12         |
| Σ   | Desviación estándar   | 0,17       |

**Fuente. Análisis de estudio**

$$\text{VAR} = F * S * \sigma + \sqrt{t}$$

$$\text{VAR} = 1 * 600.542,92 * 0,17 + \sqrt{12}$$

$$\text{VAR} = 102.095,76$$

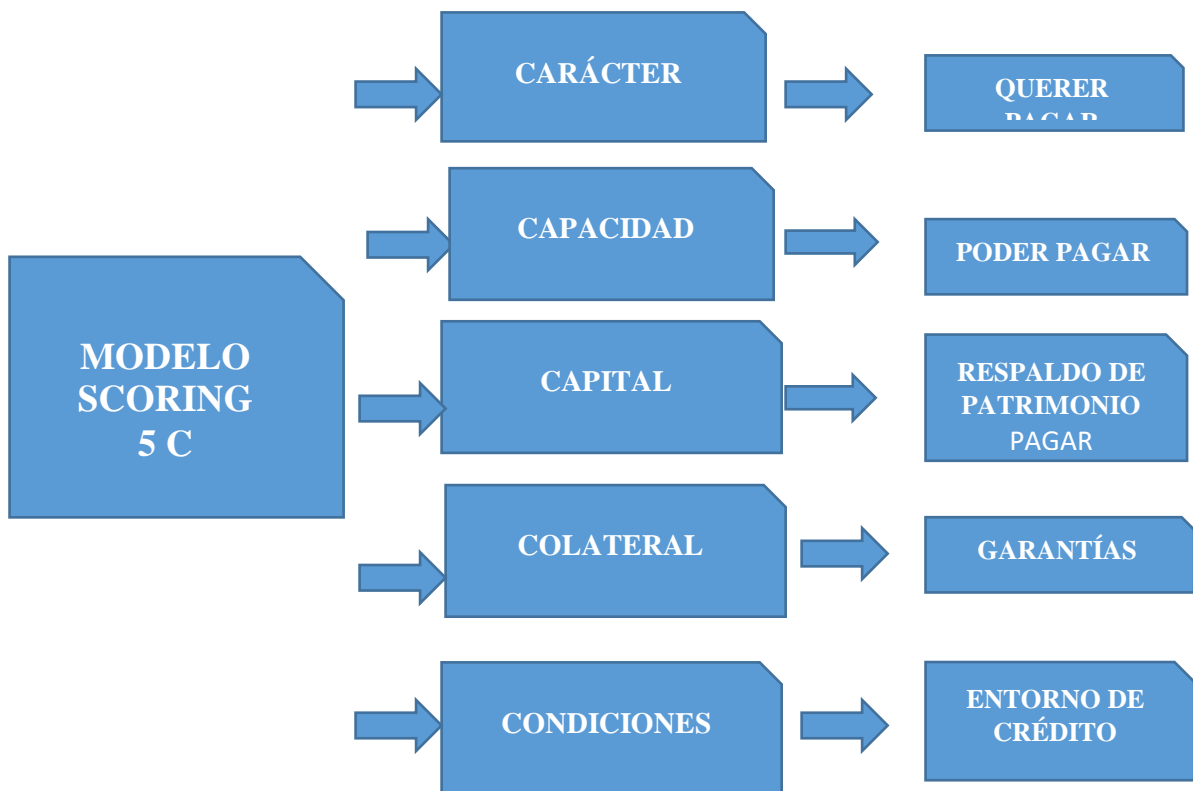
Quiere decir que por cada 600.542,92 en cartera por cobrar hay un riesgo de perder 102.095,76 dólares de los EE. UU., de América.

### PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SCORING BASADO EN LAS 5 C

Es un método tradicional y eficaz al momento de evaluar los créditos al tomar decisiones sobre si aprobar o denegar un préstamo, mediante un minucioso análisis en base a las técnicas expuestas en el gráfico anterior que tiene como el objetivo el de normalizar las respuestas de aprobación y denegación de créditos.

Cumpliendo correctamente los protocolos de carácter elemental a seguir que impliquen minimizar el riesgo de morosidad y cartera vencida a través de la aplicación de este estudio minucioso al cliente en el momento de otorgar un crédito.

### MODELO SCORING BASADO EN LAS 5 C



**Figura 12.** Esquema del modelo Scoring basado en las 5 C.  
**Fuente.** Análisis de estudio (propuesto)

### APLICACIÓN DEL MÉTODO SCORING BASADO EN LAS 5 C

Se ha escogido el tipo de crédito comercial que es que tiene un índice alto de riesgo de cobranza según la muestra de diciembre 2018 tomada de la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Cía. Ltda.

## REQUISITOS PARA CRÉDITOS COMERCIALES PARA MICROEMPRESAS

**Tabla 9.** Requisitos para créditos comerciales basado en el manual de créditos

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>CAPITAL - MONTO:</b>           | <b>Desde USD\$ 3.001,00 hasta USD\$ 10.000,00</b>   |
| PLAZO:                            | Desde 3 meses hasta 24 meses  |
| TASA DE INTERÉS:                  | La tasa de interés será igual o menor a la vigente determinada por el Banco Central para el segmento de microempresa y no excederá las disposiciones de la autoridad monetaria.   |
| FORMA DE PAGO:                    | La frecuencia de pago puede ser diaria, semanal, catorcenal, quincenal, mensual, bimensual, trimestral o al vencimiento   |
| RELACIÓN CON LA BASE:             | Para esta modalidad de crédito no se exigirá saldo promedio de ahorros, como también no se requerirá encaje para este tipo de crédito. Si las condiciones de mercado o de la institución amerite, estos términos pueden ser modificados por disposición de la Gerencia. |
| GARANTÍA:                         | a.- Desde: USD\$ 3001 – USD\$ 10.000 – Garantía personal o prenda industrial o hipoteca, según el perfil económico del socio.   |
| AVALUÓ Y COBERTURA GARANTÍA REAL: | Prenda industrial o hipotecaria abierta el valor del avalúo debe respaldar al menos el 140% del valor del crédito.  |
| PRENDA INDUSTRIAL:                | a.- Documento que demuestre propiedad del bien (factura, matrícula, título, declaración juramentada)<br>b.- Avalúo<br>c.- Certificado del registrador mercantil sobre gravámenes.   |
| HIPOTECA ABIERTA:                 | a.- Escritura del bien inmueble<br>b.- Avalúo.<br>c.- Pago del predio actualizado.<br>d.- Certificado del registrador de la propiedad sobre gravámenes.   |
| AHORRO OBLIGATORIO:               | USD\$ 10,00   |
| CERTIFICADOS DE APORTACIÓN:       | USD\$ 10,00   |
| INTERÉS POR MORA:                 | 1.1 veces la tasa vigente para la operación a la fecha de vencimiento.  |
| GESTIÓN DE COBRO:                 | El socio firmará la autorización para la aplicación de los siguientes rubros: desde 3 a 8 días: USD\$ 4,00; desde 9 a 30 días: USD\$ 6,00 y \$10,00 por cuota vencida a fin de mes.   |
| SEGURO                            | Seguro de vida y desgravamen, y Seguro médico de atención primaria.   |

**Fuente.** (COAC "Crediambato Cía. Ltda"., 2017-2018)



## **REQUISITOS**

### **IV. PARA EL SOCIO MICROEMPRESARIO**

- g. Mayores de 18 años
- h. Edad máxima de 70 años.
- i. Presentar referencias personales, familiares, comerciales, del sistema financiero (bancos, cooperativas) e informal (ONGS, fundaciones y otros). Si, la comprobación de las referencias se realiza parcialmente, se requerirá por escrito.

No tener ni el socio, ni su cónyuge operaciones vencidas clasificadas como riesgo con riesgo menor a 500 puntos dentro de la central de riesgos de la autoridad competente o buró de crédito en el último año. No deberá tener demandas Judiciales vigentes por concepto de dinero, en el último año.

Rigen las siguientes excepciones:

- En la central de riesgos si el socio tiene un vencimiento mayor a 60 días de mora, deberá presentar el comprobante de cancelación para ser atendido.
  - No tener inhabilitación por la superintendencia de bancos e instituciones multas pendientes, de ser así deberá presentar documentación justificativa que demuestre que ha solucionado el pago de las multas.
- j. Justificar la fuente de sus ingresos.
  - k. Justificar estabilidad de sus ingresos por lo menos seis meses.
  - l. Demostrar experiencia en la actividad económica de por lo menos seis meses.
  - m. Si se tratare de un socio extranjero (a), su cónyuge deberá ser ecuatoriano (a) y que su familia resida en el país.

## **PARA GARANTES MICROEMPRESARIOS E INDEPENDIENTES**

- a. El garante personal deberá cumplir el perfil antes mencionado para el socio – deudor.
- b. Preferiblemente propietario de bienes inmuebles.
- c. Tener un negocio o actividad independiente, de preferencia no vinculado al negocio del deudor.
- d. Tener domicilio, de preferencia diferente al del deudor.
- e. Capacidad de pago igual o mayor al del socio, de fácil comprobación.
- f. El garante podrá también ser socio de la institución siempre y cuando su garantizado se encuentre al día en el pago de su préstamo. Para poder acceder a un préstamo, el garante deberá presentar a su vez un garante distinto del deudor o garantías reales suficientes.

## **V. PARA GARANTES DEPENDIENTES**

- a. Adicional a los requisitos enumerados para el garante independiente, excepto la exigencia de poseer negocio.
- b. Demostrar una estabilidad al menos en el empleo actual de un año. Si la estabilidad es menor a un año, deberá contar con una estabilidad mínima de 91 días en su trabajo actual y comprobar dos años de estabilidad laboral en su trabajo inmediato anterior.

## **VI. PARA GARANTES CON PERSONERÍA JURÍDICA**

- a. Copia de la Constitución
- b. Copia del Registro Único de Contribuyentes - RUC
- c. Copia del Registro Mercantil
- d. Nombramiento de Representante Legal vigente.
- e. Balance y estado de resultados de los dos últimos años.
- f. Declaración de impuesto a renta - IR, declaración del Impuesto al Valor Agregado - IVA.

## DOCUMENTOS BÁSICOS ADJUNTOS A LA SOLICITUD DE CRÉDITO

- a. Copia a color de cédula de identidad actualizada del socio, del garante y cónyuges
- b. Copia a color papeleta de votación del socio, del garante y cónyuges
- c. Un recibo de pago de algún servicio básico (recibo de luz eléctrica, de agua, de teléfono, o de internet).
- d. Justificativos de poseer bienes tales como: copia de matrícula de vehículos actualizada, copia del impuesto del predio actualizada.
- e. Copia del RUC, en caso de tener negocio
- f. Certificado de trabajo, en caso de ser empleado.

### PREVIO A LA CONCESIÓN DEL CRÉDITO EL ANÁLISIS O MÉTODO DE MINIMIZAR EL RIESGO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA ES COMO SE DESCRIBE:

**Tabla 10.** Descripción de la concepción del crédito el análisis del riesgo

|   |   |
|---|---|
| COMITÉ DE CRÉDITO - NIVEL DE APROBACIÓN | Analiza el impacto de riesgos en función del destino, viabilidad de la operación, el impacto a la cooperativa y emite el criterio mediante informe. |
| ASESOR LEGAL                            | Art. 9 – FORMALIZACIÓN DE GARANTÍAS Y ESPECIALES LEGALES<br>(documentación estatutos, hipotecas)  |
| OFICIA DE CRÉDITO                       | Seguimiento a clientes post entrega de crédito, por cuotas vencidas y mora.   |

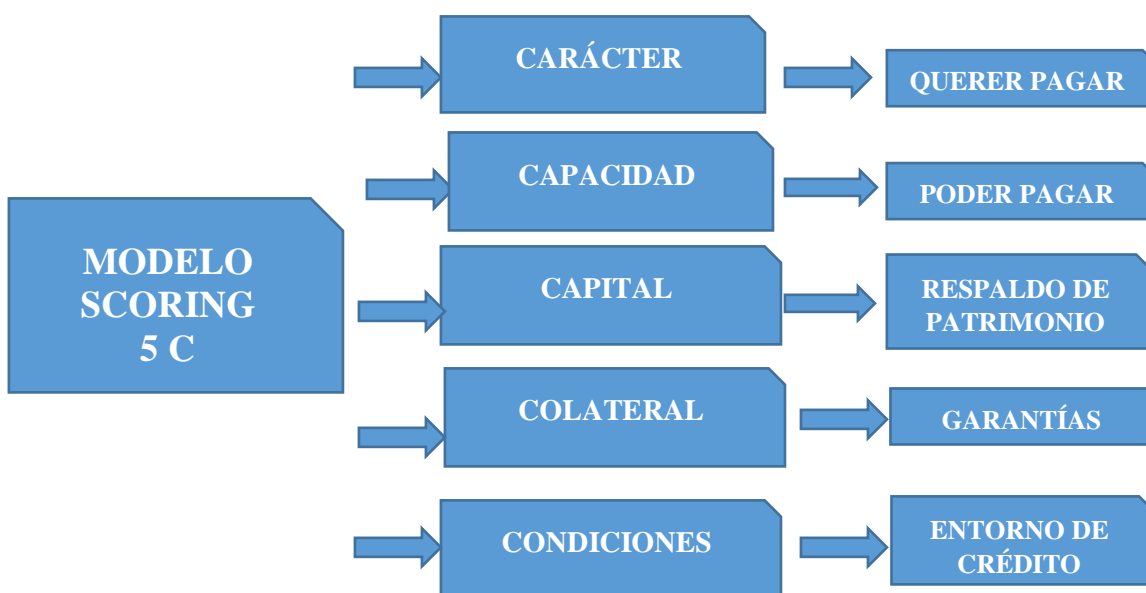
**Fuente. Análisis de estudio**

Por lo que es necesario implementar un modelo de gestión de riesgo, el cual se está proponiendo mediante el modelo de Scoring basado en las 5 C.

### OBJETIVO ESPECÍFICO DEL ANÁLISIS DE CASO (3)

Comparar la gestión de riesgo de crédito actual de la COAC “Crediambato Ltda., con la situación hipotética de la aplicación del modelo Scoring, para determinar el control riesgo financiero y la concesión de préstamos, por medio de las solicitudes de crédito.

#### APLICACIÓN DEL MODELO SCORING BASADO EN LAS 5 C



**Figura 13.** Aplicación del modelo Scoring basado en las C.

**Fuente.** Análisis de estudio

#### CARÁCTER

Para el elemento de deberá analizar evaluará la intención de QUERER PAGAR por parte del cliente al cual se le dará una calificación del 40 % para cada operación de crédito.

**Tabla 11.** Pasos para analizar por parte del cliente

| Pasos para analizar  | Cumple 1- | Puntaje | Valoración |
|--|-----------|---------|------------|
|  | 10        |         | 40         |
| 1. ¿Considera que es el factor más importante para este cliente?                       | 10        | 10      | 10         |
| 2. Disposición de pagar (descartar las posibilidades dolosas)                          |           | 8       | 8          |
| Procedimientos para seguir: Cuestionario (10) / Análisis de Historial al Cliente       |           |         |            |
| Ha incumplido más de (1) vez justificada / injustificada                               | 1         |         |            |
| Ha incumplido más de (2) veces Justificada / injustificada                             | 1         |         |            |
|  | -         |         |            |
| Ha incumplido más de (5) causas .....  | 1         |         |            |
| Acude a la institución para tener acercamientos personales con el personal de créditos | 1         |         |            |
| Mantiene deudas con los organismos estatales:  | 1         |         |            |
| Mantiene deudas con otras instituciones financiera                                     | 1         |         |            |
| <b>Mantiene deudas dentro de la institución</b>  | 1         |         |            |
|  | 1         |         |            |
| <b>Mantiene deudas con terceros</b>  | 1         |         |            |

---

## 9. Mantiene deudas con proveedores.

### Acude a los llamados de la institución

|   |                       |           |
|---|-----------------------|-----------|
| <b>2. Cualidades morales</b>                  | <b>6</b>              | <b>18</b> |
| Honestidad                                    |                       |           |
| Investigar antecedentes penales y judiciales. | 1                     |           |
| Antecedentes judiciales (sí) 2                | 1                     |           |
| Antecedentes penales (no) 1                   | 1                     |           |
| Integridad                                    | 1                     |           |
| Puntualidad                                   | 2                     |           |
| Honorabilidad                                 |                       |           |
|   | <b>SUMAN (PUNTOS)</b> | <b>24</b> |

**Fuente.** Análisis de estudio

## CAPACIDAD

Dentro de este elemento se medirá la capacidad que tiene el cliente para el pago del posible crédito a recibir como los ingresos que recude dentro de un periodo de tiempo, como sueldos o ingresos provenientes de algún tipo de negocio, así como también se cuantificará y evaluará los ingresos de los integrantes de la familia.

También se evaluará los gastos que eroga por vivienda, salud, educación alimentación entre otros. Para este elemento se cuantificará con el 30%.

**Tabla 12.** Pasos para analizar al cliente si tiene capacidad

| <b>Pasos para analizar</b>  | <b>Cumple<br/>10-30</b> | <b>Puntaje</b> | <b>Valoración<br/>30</b> |
|---|-------------------------|----------------|--------------------------|
| 1. Genera ingresos en relación de dependencia (si)<br>Detalles: tiempo de trabajo: estable o No estable<br>Trabaja más de 10 años en la empresa.                              | 3                       | 3              | 3                        |
| 2. Genera ingresos de negocio o propio (si)<br>Detalles: tiempo de trabajo: estable o No estable.: Mantiene un negocio de comercialización de ropa por más de 15 a años       | 3                       | 3              | 3                        |
| 3. Su cónyuge y/o personas que viven con usted son activa y económicamente productivos:<br>Detalles: La cónyuge no tienen ningún trabajo, ayuda a comercializar en el negocio | 10                      |                | 10                       |
| <b>SUMAN (PUNTOS)</b>   |                         |                | <b>16</b>                |

**Fuente. Análisis de estudio**

## CAPITAL

Dentro de este elemento se medirá el capital con el que cuenta pagar el posible crédito a recibir para minimizar el riesgo considerando los activos y pasivos que posee el cliente.

Para este elemento se cuantificará con el 10%, no se deberá considerar como un elemento que garantice la aprobación del crédito.

**Tabla 13.** Pasos para analizar al cliente sobre capital

| <b>Pasos para analizar</b>  | <b>Cumple 1-<br/>3.33</b> | <b>Puntaje</b> | <b>Valoración<br/>10</b> |
|---|---------------------------|----------------|--------------------------|
| 1. Activos que posee:   | 1                         | 1              | 1                        |
| Bancos: 1.000,00  |                           |                |                          |
| Inventarios 5.000,00  |                           |                |                          |
| Vehículo: 8.000,00  |                           |                |                          |
| 2. Pasivos  | 1                         | 1              | 1                        |
| Cuentas por pagar: 1.200,00   |                           |                |                          |
| Proveedores: 2.500,00   |                           |                |                          |
| Obligaciones  |                           |                |                          |
| Financieras por pagar 5.0000,00   |                           |                |                          |
| 3. Su cónyuge y/o personas que viven con usted son Activa y económicamente productivos: | 2                         | 2              | 2                        |
| Detalles: La cónyuge no tienen  |                           |                |                          |
| <b>SUMAN (PUNTOS)</b>   |                           |                | <b>4</b>                 |

**Fuente.** Análisis de estudio

## COLATERAL

Dentro de este elemento se medirá las garantías con las que cuenta el cliente para cubrir su deuda, así también el garante deberá tener igual o mayor capacidad del mostrar las garantías que el posible deudor.



Para este elemento se cuantificará con el 10%.

**Tabla 14.** Pasos a analizar las garantías con las que cuenta el cliente

| <b>Pasos para analizar</b>                                      | <b>Cumple 4-<br/>10</b> | <b>Puntaje</b> | <b>Valoración<br/>10</b> |
|---|-------------------------|----------------|--------------------------|
| Garantías del socio<br>Mantiene activos A activos y patrimonio. | 4                       | 4              | 4                        |
| 2 garantías del garante<br>Posee activos y patrimonio           | 4                       | 4              | 4                        |
| <b>SUMAN (PUNTOS)</b>   |                         |                | <b>8</b>                 |

**Fuente. Análisis de estudio**

### CONDICIONES

Dentro de este elemento la institución financiera deberá cualificar las condiciones o circunstancia externas que puedan afectar la condición del cliente que pueda poner en riesgo los pagos de créditos a otorgarse como; sucesos, imprevistos, pérdida del empleo o negocio, análisis de las tendencias del negocio en curso, si fuera el caso de la entidad en relación de dependencia donde genera sus ingresos.

#### **Pasos para analizar y cualificar las condiciones de riesgo de pagos cliente**

Para este elemento se cuantificará con el 10%

**Tabla 15.** Pasos para analizar y cualificar las condiciones de riesgo de pagos de cliente

| <b>Pasos para analizar</b>   | <b>Cumple 5-10</b> | <b>Pasos</b> | <b>Valoración</b> |
|--|--------------------|--------------|-------------------|
| 1 condiciones externas del cliente<br>Enfermedad, sucesos imprevistos, muerte<br>Cambios en las políticas del cliente. | 5                  | 5            | 10                |
| Condiciones externas de la institución<br>Sucesos siniestros, emergentes, imprevistos                                  | 5                  | 5            |                   |
| <b>SUMAN (PUNTOS)</b>  |                    |              | <b>10</b>         |

**Fuente.** Análisis de estudio

## TABULACIÓN

**Tabla 16.** Aplicación del Modelo Scoring

| <b>N.</b> | <b>INDICADORES</b> | <b>VALORACIÓN</b> | <b>RIESGO</b> | <b>NIVEL DE CONFIANZA</b> |
|-----------|--------------------|-------------------|---------------|---------------------------|
| 1         | CARÁCTER           | 40%               | 24%           | 16%                       |
| 2         | CAPACIDAD          | 30%               | 16%           | 14%                       |
| 3         | CAPITAL            | 10%               | 4%            | 6%                        |
| 4         | COLATERAL          | 10%               | 8%            | 6%                        |
| 5         | CONDICIONES        | 10%               | 10%           | 0%                        |
|           | <b>SUMAN</b>       | <b>100%</b>       | <b>62%</b>    | <b>36%</b>                |

## INDICADOR DE ALERTA PREVIO A LA CONCESIÓN DE UN CRÉDITO

| <b>NIVEL DE CONFIANZA</b> |              |                  |
|---------------------------|--------------|------------------|
| <b>BAJO</b>               | <b>MEDIO</b> | <b>ALTO</b>      |
| <b>15% -</b>              | <b>51% -</b> | <b>76% - 95%</b> |

|                        |              |             |
|------------------------|--------------|-------------|
| 50%                    | 75%          |             |
| <b>ALTO</b>            | <b>MEDIO</b> | <b>BAJO</b> |
| 85% -<br>50%           | 49% -<br>25% | 24% - 5%    |
| <b>NIVEL DE RIESGO</b> |              |             |

El riesgo de otorgar el crédito al cliente se encuentra dentro de los parámetros de RIESGOS ALTOS, lo que indica que las probabilidades de cobro a tiempo son bajas de un 2% al 5% de probabilidad de cobro.

## **ANÁLISIS**

### **RESPONSABILIDADES DE LOS ANALISTAS A CARGO (ASESORES DE CRÉDITO)**

Los analistas y asesores de crédito se basan en los manuales de créditos para la otorgación y seguimiento de créditos, y previo a la concesión de un crédito podrían aplicar con el análisis expuesto del modelo de gestión de riesgo Scoring basado en las 5 c, la administración podrá adoptar este modelo, consecuentemente la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Cía. Ltda. Logrará reducir al mínimo el margen de riesgo en la recuperación de cartera, minimizando así el índice de morosidad que arrojen riesgos Altos.

### **ANÁLISIS COMPARATIVO RESPECTO A LA GESTIÓN DE RIESGO ACTUAL DE LA COOPERATIVA CREDIAMBATO CIA LTDA. FRENTE A LA SITUACIÓN HIPOTÉTICA DE LA APLICACIÓN DEL MODELO SCORING.**

**GESTIÓN DE RIESGO / COOP. CREDIAMBATO CIA. LTDA. (Muestra dic. 2018)**

**Tabla 17.** Gestión de riesgo /COAC Crediambato Cía. Ltda., (muestra dic. 2018)

| <b>GRUPO</b>  | <b>INDICADOR</b>           | <b>ALERTA DE RIESGO</b> | <b>RECOMENDACIÓN</b>  |
|---|----------------------------|-------------------------|---|
| <b>SOLVENCIA</b>  | Solvencia                  | NORMAL                  | Riesgo normal   |
|   | Activos /Patrimonio        | NORMAL                  | Riesgo normal   |
| <b>CALIDAD DE<br/>ACTIVOS<br/><br/>(Morosidad<br/>Ampliada)</b> | Morosidad ampliada         | NORMAL                  | Implementar mejoras al proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito y ajustar las metodologías de crédito. |
|   | Seg. Productivo            | NORMAL                  | Riesgo normal   |
|   | Seg. Comercial Ordinario   | NORMAL                  | Riesgo normal   |
|   | Seg. Comercial Prioritario | <b>ALTO</b>             | Implementar mejoras al proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito y ajustar las metodologías de crédito. |
|   | Seg. Consumo ordinario     | NORMAL                  | Riesgo normal   |
|   | Seg. Educativo             | NORMAL                  | Riesgo normal   |
|   | Seg. Vivienda              | NORMAL                  | Riesgo normal   |
|   | Seg. Inmobiliario          | NORMAL                  |   |
|   | Seg. Microcrédito          | NORMAL                  | Implementar mejoras al proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito y ajustar las                          |

|                 |  |               |   |
|-----------------|--|---------------|---|
|                 |  |               | metodologías de crédito.  |
|                 | <b>PARTICIPACIÓN<br/>ACTIVOS<br/>IMPRODUCTIVOS</b> | <b>NORMAL</b> | Implementar mejoras al proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito y ajustar las metodologías de crédito. |
|                 | Participación de Cratera de Crédito                | <b>NORMAL</b> | <b>NORMAL</b>   |
| <b>LIQUIDEZ</b> | <b>INDICADOR DE LIQUIDEZ</b>                       | <b>MEDIO</b>  | Verificar las razones para el deterioro del indicador   |

**Fuente. Análisis de estudio**

|  |                              |                        |
|--|------------------------------|------------------------|
|  | <b>RIESGO ALTO</b>           | <b>CON SUGERENCIAS</b> |
|  | <b>RIESGO MEDIO / NORMAL</b> | <b>CON SUGERENCIAS</b> |

Como se puede observar los resultados del cuadro adjunto indica un **RIESGO ALTO** en la sección de créditos comerciales. El analista a cargo en la observación sugiere:

“Implementar mejoras al proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito y ajustar las metodologías de crédito”.

Sin embargo, en el indicador de riesgos **MEDIOS –NORMAL**: el analista sugiere:

“Implementar mejoras al proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito y ajustar las metodologías de crédito”.

Lo que demuestra son secciones en la que deberán prever, visionar y minimizar el nivel de riesgo de morosidad y cartera vencida.

**CUADRO COMPARATIVO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DE RIESGO CON EL CASO HIPOTÉTICO DE LA APLICACIÓN DEL MÉTODO SCORING**

**Tabla 18.** Comparación gestión riesgo-caso hipotético-método Scoring

| Modelos de gestión de riesgos           | Tipo de crédito | Concesión de crédito | Motivos  | Seguimiento |
|---|-----------------|----------------------|--|-------------|
| MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO CREDIAMBATO | COMERCIAL       | APROBADO             | POR SOLVENCIA Y GARANTÍAS                      | EN MORA     |
| MODELO DE GESTIÓN SCORING 5 C           | COMERCIAL       | NEGADO               | NIVEL DE RIESGO: ALTO PARA LA GESTIÓN DE COBRO | -----       |

**Fuente.** Análisis de estudio

Como se pudo analizar en el indicador de alerta previo a la concesión de un crédito. El riesgo de otorgar el crédito al cliente se encuentra dentro de los parámetros de RIESGOS ALTOS, lo que indica que las probabilidades de cobro a tiempo son bajas de un 2% al 5% de probabilidad de cobro.

Es así como la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Cía. Ltda. Al adoptar el modelo de gestión de riesgo de Scoring basado en las 5 C estaría aplicando los procesos elementales al momento de otorgar un crédito.

Si no se toma en consideración estos hechos elementales podrían ser una decisión destrozada al momento de tomar decisiones, estas consecuencias han llevado a

instituciones financieras a la liquidación de la institución por causa de estudios elementales.

Para su aplicación de los pasos a seguir se podrá plasmar mediante unas matrices con la ayuda de procesamiento de datos mediante el uso de sistemas computarizados que permitan procesar la información del cliente, o herramientas como el uso de plantillas de Excel.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO (4)**

Narrar el modelo de gestión de riesgo de crédito de la COAC “Crediambato Limitada” del período 2017-2018, para conocer el proceso de la otorgación de un crédito mediante la documentación proporcionada por la institución.

#### **4.3 Narración del Caso**

Se ha tomado una muestra en base a los resultados de la gestión de riesgos de la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Cía. Ltda., mediante el cuadro de análisis que indican los riesgos del mes de diciembre 2018. Para ello se ha efectuado una prueba a los índices de riesgo mediante la aplicación de un modelo estadístico la varianza expuesta anteriormente donde arrojó como resultado que:

- Por cada 600.542,92 en cartera por cobrar hay un riesgo de perder 102.095,76 dólares de los EE. UU. de América.
- Mediante el estudio de una solicitud de créditos se aplicó el modelo de gestión de riesgo Scoring 5 c, y se comparan los resultados.

En el análisis efectuado con la aplicación de la gestión de riesgos de la cooperativa Crediambato el cliente se detectó que califica para la concesión del crédito, conforme a la aplicación del modelo Scoring que el cliente no califica o no aprueba a ser apto para la concesión del crédito , ya que al estudiar su caso da como resultado un ALTO RIESGO en lo que respecta a la gestión de cobros en el crédito a concederse, lo que implica que al ser negado, se estará previniendo que arroje un alto índice de

morosidad y cartera vencida poniendo en riesgo los activos y el patrimonio de la institución, si se toma en cuenta el número de créditos a conceder bajo el sistema de gestión que la cooperativa aplica, es decir que se podría estar salvaguardado 102.095,76 dólares de los EE UU de América, por cada 600.000 dólares de cartera vencida que podrá tener la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato.

Consecuentemente la administración de la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato, tomará las más acertadas decisiones en base a los estudios realizados que le ayuden a mejorar el nivel de gestión de riesgos.



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- El modelo de gestión de riesgo que aplica de la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Cía. Ltda., para su concesión enfatiza los niveles de garantías que midan la capacidad de pago de los clientes y expone los resultados de riesgos posterior a las concesiones de los créditos otorgados mediante una evaluación por parte del analista a cargo, lo que debilita la gestión de riesgos en cuanto a mitigar y prevenir los riesgos con calificativos altos o medios y normales con los que informa y que podrían mejorar sus tendencia.
- Se ha sistematizado un marco científico sobre teorías de gestión de riesgo de crédito para soporte del análisis de caso en la COAC Crediambato Cía. Ltda., que mediante la aplicación de un modelo estadístico en la varianza se logró analizar la exposición al riesgo que podría alertar la COAC

$$\text{VAR} = F * S * \sigma + \sqrt{t}$$

$$\text{VAR} = 1 * 600.542,92 * 0,17 + \sqrt{12}$$

$$\text{VAR} = 102.095,76$$

- Esto quiere decir que por cada 600.542,92 en cartera por cobrar hay un riesgo de perder 102.095,76 dólares de los EE. UU. de América de los riesgos correspondientes a los años 2017, 2018 para el análisis de solvencia y relación de activos fijos sobre patrimonio en la COAC “Crediambato Limitada”. Por eso, en el análisis realizado en la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato, su solvencia patrimonial en la

cooperativa a partir de diciembre del 2017 registra incremento del 0.5%, pasando del 10.5%.

- La tendencia muestra una tendencia favorable del fortalecimiento patrimonial de la cooperativa.
  - La relación de activos fijos sobre el patrimonio, la variación es reciente varía el 0,40%, es decir, crece del 9.4% al 9.8%. Esta relación es favorable para la institución demostrando que el patrimonio cubre con holgura los activos fijos inmovilizados”.
  - Las tendencias de riesgo financiero frente a los indicadores se miden mediante un promedio en base de los resultados obtenidos o históricos generados dentro un periodo económico, es decir con los resultados que arroja al final de un ejercicio contable financiero para este caso el del 2017 y 2018.
  - Siendo estos valores de carácter subjetivos ya que se basan en el resultado acumulado de un periodo y la interpretación de los resultados en base al criterio del profesional a cargo midiendo la tendencia del resultado obtenido que resultan estar dentro de un margen aceptable según el analista encargado.
- Se ha comparado la situación actual respecto a la gestión de riesgo de crédito con la situación hipotética de la aplicación del modelo Scoring que determinó una probabilidad de incumplimientos en el control de riesgo financiero y la concesión de créditos en la COAC Crediambato Cía. Ltda., que con la aplicación de la gestión de riesgos de la Cooperativa Crediambato los clientes podrían calificar para la concesión del crédito.
    - Conforme a la aplicación del modelo Scoring se analizó que el cliente no califica o no aprueba ser apto para la concesión del crédito, que al estudiar su caso da como resultado un ALTO RIESGO para la gestión de cobros en el crédito a conceder.
    - Lo que implica que, al ser negado, se estará previendo que arroje un alto índice de morosidad y cartera vencida poniendo en riesgo los activos y el

patrimonio de la institución si se toma en cuenta el número de créditos a conceder bajo el sistema de gestión que la cooperativa aplica, es decir que se podría estar salvaguardado 102.095,76 dólares de los EE UU de América, que por cada 600.000 dólares de cartera vencida que podría tener la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Cía. Ltda.

- Se ha narrado el estudio de caso analizando el modelo de gestión de riesgo de crédito de la COAC Crediambato Limitada del período 2017-2018, de este estudio se deduce que el modelo de gestión de riesgo que aplica la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Cía. Ltda., para el período 2017-2018 enfatiza en los indicadores de análisis de solvencia y relación de activos, de morosidad, liquidez, rentabilidad a los que se evalúan la variación de un año a otro en base a los informes terminados por un periodo concluyendo que:
  - Se puede destacar que, en conjunto los resultados son aceptables, es necesario poner atención a la tendencia que muestra el indicador de liquidez institucional.
  - Para ello posterior a los análisis se enfatizará y se tomarán las medidas correctivas para cada caso aplicando las estrategias que la administración disponga para minimizar los riesgos encontrados.
  - Estos procesos debilitan la gestión de riesgos en cuanto mitigar y prevenir los Riesgos con calificativos altos o medios, que podrían mejorar sus tendencias.

## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda aplicar el modelo de gestión de riesgo Scoring basado en las 5 C, en la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato Cía. Ltda., se estaría reduciendo las tendencias a los resultados que arroja en cuanto al nivel de riesgos altos medios y normales como los está categorizando.
- Se recomienda realizar un estudio profundo de cada cliente que requiera un Crédito que mida y cualifique el tipo de riesgo que presentará para el pago a que plasme el historial y antecedentes de los posibles clientes aptos para la concesión de un crédito, informes que quedarán archivados en los sistemas automatizados que mantenga que ayudarán a la toma de decisiones.
- Se recomienda que los créditos que otorga la COAC no se deberán enfatizar o limitarse en las garantías que presente el cliente que pueda cubrir su capacidad de pago, si no deberán enfocarse y mediarse en los elementos lógicos elementales como el del compromiso, valores, capacidades de pago, garantías factores externos que puedan involucra o afectar a los clientes en el pago de los créditos a otorgarse, que podrían lograrse al adoptar el método propuesto, por eso se recomienda:
  1. Reducir al máximo la tendencia de riesgos altos y enfatizar, estudiar y aplicar estrategias, métodos que cambien las tendencias de estados de riesgos medios riesgos normales de cada indicador a riesgos bajos indicador que no refleja en ningún informe según la gestión de riesgos
  2. No subestimar el enfoque de este método que es caracterizado por las decisiones básicas y elementales a la hora de conceder un crédito como resultado de la subestimación a estos componentes que involucra este método muchas cooperativas del sistema financiero han quebrado y liquidado acarreando graves problemas económicos que han afectado gravemente la situación económica del país y de las familias que confiaron en la institución.

3. Consecuentemente la administración de la cooperativa de ahorro y crédito Crediambato deberá tomar decisiones acertadas en base a los estudios realizados que le ayuden a mejorar el nivel de gestión de riesgos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adios Deudas. (2016). *Cobranza Judicial y Extrajudicial*. Obtenido de [www.adiosdeudas.cl](http://www.adiosdeudas.cl): <https://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/>
- Aloqab, A., Alobaidi, F., & Raweh, B. (09 de 02 de 2018). *Doi.or*. Obtenido de Gestión del Riesgo Operacional en las instituciones financieras: <https://doi.org/>
- Alvarado, R. (2016). *www.academia.com*. Obtenido de Los Estados Financieros: [https://www.academia.edu/6927749/ESTADOS\\_FINANCIEROS\\_DEFINICION\\_Seg%C3%BA\\_n\\_la\\_NIC](https://www.academia.edu/6927749/ESTADOS_FINANCIEROS_DEFINICION_Seg%C3%BA_n_la_NIC)
- Arboleda, D. (2014). *Idealización y aproximaciones en la formulación de modelos*. Medellín: Fondo Editorial ITM.
- Arcia, M. (24 de 11 de 2014). *Overblog.com*. Obtenido de [http://es.overblog.com/que\\_es\\_un\\_credito\\_1228321767-art126997.html](http://es.overblog.com/que_es_un_credito_1228321767-art126997.html)
- Armijos, V. (2016). *Gestión de Procesos crediticios*. Loja: Empresarial.
- Arranz, J. (07 de 2014). *Indicadores Financieros*. Obtenido de [www.aba.org.do](http://www.aba.org.do): <https://www.aba.org.do/images/documentos/indicadoresfinancierosparalaevaluacin-julioarranz.pdf>
- Aval Decisiones*. (03 de 05 de 2016). Obtenido de <http://www.aval.fin.ec/consultoria-proceso-de-credito>
- Baca, U. (2015). *Evaluación de Proyectos*. México: Mcgraw Hill Interamericana .
- Badii, M. H., Ramírez, R., & Abreu, J. L. (2018). <https://repositorio.espe.edu.ec>. *Daena: International Journal of Good*, 143-185. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)
- Banco Mediolanum. (2018). *www.bancomediolanum.es*. Obtenido de Mecanismos de Control Interno: <https://www.bancomediolanum.es/es-ES/gobierno-corporativo-y-remuneraciones/mecanismos-de-control.html>
- Banco Multiva. (2012). *Actividad y Operaciones sobresalientes*. Medellín: Banco Multiva.
- Basilea. (27 de 10 de 2014). *bis.org*. Obtenido de Riesgo de crédito de contraparte: <http://www.bis.org/index.htm>

- BBVA. (30 de 10 de 2015). *BBVA.com*. Obtenido de <http://inversores.bbva.com/TLBB/micros/informes2010/es/gestiondelriesgo/probabilidaddeincumplimientoPD.html>
- Becerra, L. (2015). *Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda LTDA. periodo 2013*. Tesis de Preregrado, Universidad Estatal de Babahoyo , Babahoyo. Recuperado el 3 de Diciembre de 2019, de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1182/1/T-UTB-FAFI-CPA-000144.pdf>
- Benavides, L. (2014). *Gestión, Liderazgo y Valores*. Guayaquil : Centro Universitario Guayaquil.
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. México: Unid.
- Brachfield, P. (2014). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Barcelona-España: Edit. Profit S.A.
- Bravo, M. (2014). *Contabilidad General*. Quito: Anthropolo.
- Cantalapiedra, M. (19 de 12 de 2014). *Gestores de Riesgo y Morosidad* . Obtenido de <http://www.gestoresderiesgo.com/colaboradores/sei-factores-que-determinan-el-riesgo-de-una-operacion-financiera>
- Carvajal, A. (2012). *Teorías y modelos: Formas de Representación de la Realidad*. Santa Ana, Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Castillo, M. (2013). *dspace.espoche.edu.ec*. Obtenido de Estrategias para reducir la morosidad de microcréditos: <http://dspace.espoche.edu.ec/bitstream/123456789/7093/1/22T01>
- Cevallos, T. (2015). *Estados Financieros*. Obtenido de <https://www.academia.edu/search?utf8=%E2%9C%93&q=estados+financieros+definici%C3%B3n>
- Chaparro Espitia, L. (28 de Julio-diciembre de 2016). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas publica y privada). (INNOVAR, Ed.) *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(28), 7-32. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802802>
- Chiriboga, L. (2014). *Las cooperativas de ahorro y crédito en la Economía Social y Solidaria*. Quito, Ecuador: Imprefepp.

- Chiriboga, L. (2015). *Diccionario Técnico Financier Ecuatoriano*. Quito, Ecuador: Poligráficas Jokama.
- COAC "Crediambato Cía. Ltda". (2017-2018). *Manual de Créditos*. Ambato-Ecuador: Unidad de Gestión Financiera de la COAC Crediambato Cía. Ltda. Recuperado el 10 de Octubre de 2019
- Conexion Esan. (13 de 12 de 2016). *www.esan.edu.pe*. Obtenido de Política de Créditos de una entidad financiera: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Consorcio Consultor en Crédito. (15 de 11 de 2017). *Cartera Castigada*. Obtenido de *www.ccc-sa.com*: <http://ccc-sa.com/2017/11/15/cartera-castigada/>
- Cooperativas de las Americas. (14 de Agosto de 2015). Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <https://www.aciamericas.coop/-Miembros-de-ACI-en-las-Americas->
- Córdova, M. (2014). *Fuentes de información para el análisis financiero*. Obtenido de Vlex Colombia: <https://doctrina.vlex.com.co/vid/fuentes-informacion-analisis-financiero-666509125>
- Córdova, M. (2014). *Gerencia Financiera Empresarial*. Bogotá: Ecoe.
- De los Ríos Berjillo, A., Torres Jiménez, M., Tirado Valencia, P., & Carbonel Peralbo, A. (2015). Stakeholders, intangibles y generación de valor en las empresas del IBEX-35: una estimación mediante modelos de papel. *Revista española de financiación y contabilidad*, XXXVIII(142),, 239-263. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <https://repositorio.espe.edu.ec/>
- Del Pezo, J. (03 de 2016). *www.academia.edu*. Obtenido de Importancia del Análisis Financiero: [https://www.academia.edu/3779805/Importancia\\_del\\_analisis\\_financiero](https://www.academia.edu/3779805/Importancia_del_analisis_financiero)
- Diario Responsable. (19 de 03 de 2012). *diarioresponsable.com*. Obtenido de Responsabilidades de las Instituciones Financieras: <https://diarioresponsable.com/opinion/15361-responsabilidad-social-instituciones-financieras>
- Ealde Business School. (04 de 06 de 2019). *Gestión de Riesgos*. Obtenido de *www.ealde.es*: <https://www.ealde.es/riesgos-legales-tipos-normativa/>
- Elizondo , A. (2013). *Medición Integral del Riesgo de Crédito* . Buenos Aires: Fundación Konrad Adenauer.



- Emery, D. (2014). *Administración Financiera*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Enciclopedia Financiera*. (13 de 04 de 2016). Obtenido de Indicadores Financieros:  
<http://www.encyclopediainanciera.com/>
- Estadística Superbancos. (19 de 10 de 2016). *Suficiencia del capital regulador*.  
 Obtenido de [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/01/suficiencia\\_de\\_capital\\_regulador.pdf](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/01/suficiencia_de_capital_regulador.pdf)
- Fernández, P. (2014). *La prima de riesgo del mercado*. Santiago de Chile: Iesse Business School.
- Frascati, M. (05 de 02 de 2014). *redpeia.minam.gob.pe*. Obtenido de Definición del concepto del proyecto de investigación :  
[http://redpeia.minam.gob.pe/admin/files/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n%20ambiental%20\[modo%20de%20compatibilidad\].pdf](http://redpeia.minam.gob.pe/admin/files/proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n%20ambiental%20[modo%20de%20compatibilidad].pdf)
- Freire, X. (06 de 2013). *repositorio.iaen.edu.ec*. Obtenido de Reimplementación del Balance Scorecard, Cuadro de mando integral:  
<http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/2587>
- Gaibor, P, L. (2016). *El sistema de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua Ltda*. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría. , Ambato-Ecuador. Recuperado el 4 de Diciembre de 2019, de <https://repositorio.uta.edu.ec>
- Galarza, Yamazaki, Urquiza, R., & S.C. (13 de junio de 2017). Recuperado el 10 de Junio de 2019, de Deloitte:  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/guia-control-interno-mx.pdf>
- Gavilanes, A. (2016-01.15-14H50). *Estudio del control interno en los procesos de colocación y recuperación de créditos y su incidencia en la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la producción Ltda, Matriz Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Gestión y Administración*. (06 de 2015). Obtenido de [www.gestionyadministracion.com:](http://gestionyadministracion.com/)  
<http://gestionyadministracion.com/empresas/modelos-de-gestion.html>

- Gill, S. (2016). *Principio de Devengo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/principio-de-devengo.html>
- Gitman, L. (2016). *Principios de administracion Financiera*. México: Pearson Educación.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Administración Financiera* . México: Pearson Educación.
- Gobierno de México. (2018). [www.cnsf.gob.mx](http://www.cnsf.gob.mx). Obtenido de <http://www.cnsf.gob.mx/EntidadesSupervisadas/InstitucionesSociedadesMutualistas/Indicadores/Paginas/IndiceCoberturaBaseInversion.aspx>
- Gómez, D., & López, J. (2014). *Riesgos financieros y Operaciones Internacionales*. Madris: Esic.
- Gonzales, M. (01 de 2015). *Análisis de la Morosidad en el sistema bancario*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/28794318\\_Analisis\\_De\\_La\\_Morosidad\\_Del\\_Sistema\\_Bancario\\_Del\\_Ecuador\\_Cuales\\_Son\\_Sus\\_Determinantes\\_Un\\_Estudio\\_Con\\_Datos\\_De\\_Panel](https://www.researchgate.net/publication/28794318_Analisis_De_La_Morosidad_Del_Sistema_Bancario_Del_Ecuador_Cuales_Son_Sus_Determinantes_Un_Estudio_Con_Datos_De_Panel)
- González, E. E. (2017). La teoria de los stakeholders. Un puente para el desarrollo práctico de la etica empresarial y de la responsabilidad social corporativa. *Veritas. Revista de Filosofia y Teología*, 206-224. Recuperado el 10 de JUNIO de 2019, de <https://repositorio.espe.edu.ec/>
- Groppelli, A. (2014). *Finance* . New York: Borrón Educational Series.
- Infante, L. (2013). *Funciones de los Estados Financieros*. Obtenido de [https://www.academia.edu/7056991/Funciones\\_de\\_los\\_estados\\_financieros](https://www.academia.edu/7056991/Funciones_de_los_estados_financieros)
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2013). Obtenido de Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros.: <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/CODIFICACIONLIBROI.pdf?dl=0>
- Lara, H. (2015). *Medición y Control de Riesgos Financieros* . México: Limusa Moriega Editores.
- Largo, M. (20 de 06 de 2015). Obtenido de Cartera de Crédito: [http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html](http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html)
- Leire, S. J., & Retolaza, J. (2014). Participación de los stakeholders en la gobernanza corporativa: fundamentación ontológica y propuesta metodológica.

- Universitas Psychologica*, 619-628. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <https://repositorio.espe.edu.ec>
- López , R. (2015). Obtenido de Modelo de Gestión : <http://www.jesuitasleon.es/calidad/modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>
- López, N. G. (2004). *Investigación Científica*. Quito: Diemerino. Recuperado el 2 de Julio de 2020
- Malhotra, N. (1997). *Investigación de Mercados: un enfoque aplicado*. México D.F.: Prentice Hall. Recuperado el 13 de Julio de 2020
- Ministerio de Fomento. (05 de 2014). *La Gestión por Procesos*. Obtenido de <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Morales , M. (2014). *La Administración del riesgo de crédito en la cetera de consumo de una institución bancaria*. Guatemala: Carolina Academia.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria.
- Morocho, A. (2015-08-17). *El riesgo creditico y su influencia en laliquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Unión Opular en la ciudad de Ambato" .* Ambato: Universidad técnica de Ambato.
- Nanopdf. (14 de 05 de 2018). *Nanopdf.com*. Obtenido de Estudios Indicadores: [https://nanopdf.com/download/subdireccion-de-estudios-indicadores-de-eficiencia-5af92d4176d97\\_pdf](https://nanopdf.com/download/subdireccion-de-estudios-indicadores-de-eficiencia-5af92d4176d97_pdf)
- Orbegoso, L. (19 de 12 de 2016). *Gestión de Riesgos en las entidades financieras*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/magalyyesenia7/gestin-de-riesgos-en-las-entidades-financieras>
- Parra , J. (13 de 09 de 2014). *www.empresadehoy.com*. Obtenido de Empresa Inteligente: <http://www.empresadehoy.com/la-empresa-inteligente/>
- Priego de la Cruz, A., Banegas, R., & Manzaneque, M. (2014). Stakeholders y riesgo empresarial desde la perspectiva de la información contable. *Strategy & Mangement Business Review*, 33-57. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <https://repositorio.espe.edu.ec/>
- Pulido, F. (26 de 04 de 2019). *El Proceso del Análisis Financiero*. Obtenido de <https://www.iedge.eu/alfonso-pulido-el-proceso-de-analisis-financiero>

- Rayo, S., Lara, J., & Camino, D. (2016). Un Modelo de Credit Scoring para instituciones de microfinanzas en el marco de Basilea II. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 15(28).
- Roldán, P. (2015). *Morosidad Bancaria*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Saavedra, M. (2014). *Modelos para medir el Riesgo de Crédito de la Banca*. Bogota, Colombia: Alfaomega.
- Seade, J. (2016). *Sistema Financiero Nacional*. México: U Ediciones.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (04 de 05 de 2018). *oidprd.sbs.gob.ec*. Obtenido de Glosario de Términos Financieros: [http://oidprd.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=70&vp\\_tip=2](http://oidprd.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). Análisis de riesgo de Créditos del sector financiero popular. Quito, Ecuador: SEPS.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). Resolución No. . *Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021*. Quito, Ecuador.
- Tiposde.com. (2019). *Tipos de gestión*. Obtenido de <https://www.tiposde.com/gestion.html>
- Torres, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación para la Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Vol. Vol.II). México D.F.: Pearson. Recuperado el 13 de Julio de 2020, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20835>
- Unknown. (27 de 05 de 2012). *Riesgo de Crédito*. Obtenido de Riesgo de Crédito: <http://riesgodcredito.blogspot.com/2012/05/el-riesgo-de-credito.html>
- Valle, E. (2015). *fcausa.contad.unam.mx*. Obtenido de Crédito y Cobranza: [http://fcausa.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcausa.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Vassolo, R. S., García Sánchez, J., & welsz, N. (2016). Motivación emprendedora y teoría de los stakeholders. *Revista Empresa y Humanismo*, X(1/07), 209-231. Recuperado el 9 de Junio de 2019, de <https://repositorio.espe.edu.ec>
- Westreicher, G. (2016). *Economipedia*. Obtenido de Central de Riesgo: <https://economipedia.com/definiciones/central-de-riesgo.html>
- Zuñiga, L. (2014). *Crédito Cooperativo*. Barcelona, España: Euned.

## ANEXOS

### ANEXO 1

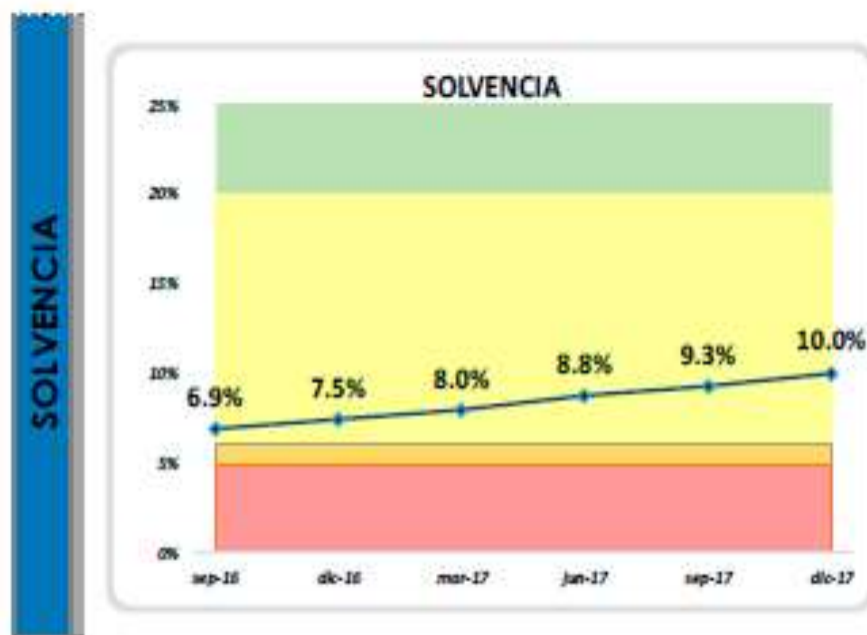
#### Informe de Riesgos Año 2.017



#### INFORME DE RIESGOS, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2017

A continuación, se presenta un análisis de las principales variables de riesgo financiero, consecuencia de las decisiones adoptadas en transcurso del año 2017. Se presenta una comparación a partir del resultado obtenido a diciembre del año 2016 y hasta diciembre del año 2017.

##### 1. ANÁLISIS DE SOLVENCIA Y RELACIÓN DE ACTIVOS FUOS SOBRE PATRIMONIO:



La solvencia patrimonial de la cooperativa a partir de diciembre del 2016 registra incremento del 2,5%, pasando del 7,5% al 10,0%. La tendencia muestra una tendencia favorable del fortalecimiento patrimonial de la cooperativa.

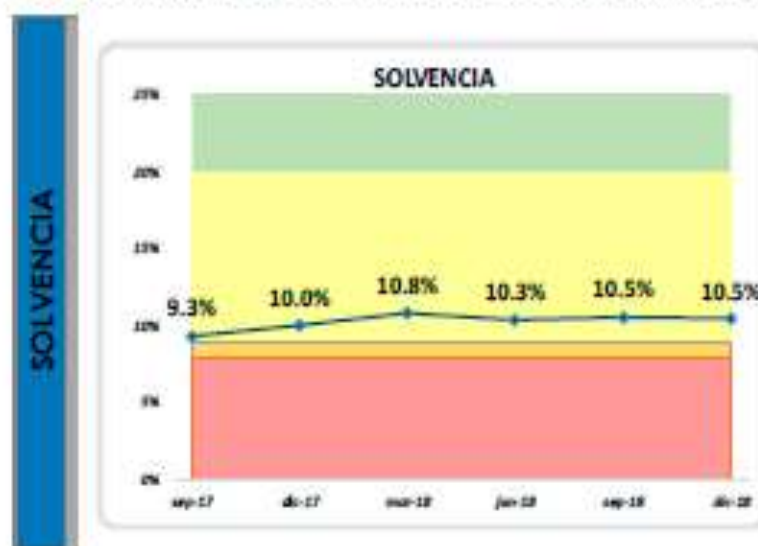
ANEXO 2  
Informe de Riesgo Año 2018



INFORME DE RIESGOS,  
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2018

A continuación, se presenta un análisis de las principales variables de riesgo financiero, en consecuencia, de las decisiones adoptadas en transcurso del presente año. Se presenta una comparación a partir del resultado obtenido a diciembre del año 2017 y hasta diciembre del 2018.

1. ANÁLISIS DE SOLVENCIA Y RELACIÓN DE ACTIVOS FUJOS SOBRE PATRIMONIO:



La solvencia patrimonial de la cooperativa a partir de diciembre del 2017 registra incremento del 0.5%, pasando del 10.0% al 10.5%. La tendencia muestra una tendencia favorable del fortalecimiento patrimonial de la cooperativa.

## ANEXO 3

### Manual de Créditos COAC Crediambato Cía. Ltda.

#### 1 CAPITULO I

#### 2 DECLARACIONES GENERALES

##### 2.1 ANTECEDENTES

El Manual y Procedimientos de Crédito, es en una herramienta de apoyo para el área de crédito y servirá para la prestación del servicio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMBATO" Ltda.

El Manual y Procedimientos de Crédito contiene disposiciones y procedimientos que establecen los lineamientos a seguir en el proceso de crédito a fin de maximizar el logro de los objetivos de la institución.

##### 2.2 ALCANCE

La aplicación y ejecución corresponde a la Gerencia General, Comité de crédito y demás personal relacionado. Toda revisión y ajustes se harán, cuando las condiciones de mercado así lo ameriten. La Gerencia General hará llegar las propuestas de modificación al Consejo de Administración para su aprobación.

##### 2.3 CONTROL

El control sobre el cumplimiento de este Manual de Políticas y Procedimientos, le corresponde al Auditor Interno; quien verificará su cumplimiento y hará llegar a la Gerencia General sus observaciones y recomendaciones.

##### 2.4 OBJETIVOS

- a. Otorgar créditos sobre una base sólida y recuperable.
- b. Invertir los fondos de la Cooperativa en forma aprovechable para su crecimiento en beneficio de sus socios y para la protección y seguridad de los ahorristas.
- c. Atender las necesidades reales de crédito de los socios de la Cooperativa.
- d. Llevar a cabo el proceso de crédito dentro de una concepción legal y ética.
- e. Delegar autoridad y responsabilizar a cada uno de los participantes en el proceso de administración del riesgo crediticio que la cooperativa asuma.

##### 2.5 POLÍTICAS GENERALES

Las políticas generales que gobiernan las actividades de crédito de la Cooperativa son las siguientes:

- a. Los préstamos se otorgaran a personas naturales y jurídicas socias a la Cooperativa, de acuerdo a la Ley.
- b. El crédito que provea la Cooperativa debe orientarse a la financiación de actividades comerciales, micro-empresariales y consumo.